Veterans Affairs Canada

1986-87 Estimates

Part III

Expenditure Plan

86-02133/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1986

Available in Canada through

Authorized Bookstore Agents
and other bookstores

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT 31-2/1987-III-49
ISBN 0-660-53209-3

Canada: $12.00
Other countries: $14.40

Price subject to change without notice.

1986-87 Estimates

Part III

Veterans Affairs Canada

Preface

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document and as such contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

There are six chapters in this document. The first provides an introduction to the portfolio. The other five present the Expenditure Plans for each of the portfolio's programs.

Each chapter begins with extracts from Part II of the Estimates for the particular program being described. This is to provide continuity with the other Estimates documents. Also included are extracts from Volume II of the Public Accounts. These are provided as an aid in assessing the program's financial performance over the past year.

The Program Expenditure Plans for the Veterans Affairs Program is divided into three sections. These sections provide increasing levels of details for the program. Section I presents an overview of the program and a summary of its current plans and performance. For those interested in more detail, Section II identifies, for each activity, the expected results and other key performance information that forms the basis for the resources requested. Section III provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the program more fully.

The Program Expenditure Plans for the War Veterans Allowance Board Program, the Pension Review Board Program, Canadian Pension Commission Program and the Bureau of Pensions Advocates Program comprise two sections. Section I provides a detailed overview of the program including a description as well as information on its background, objectives and planning perspective. Section II provides further information on costs and expenditures by object that the reader may require to understand the program more fully.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. A general table of contents lists the chapters, and detailed tables of contents are provided for each program. For access to financially oriented information, the Portfolio Spending Plan in Part I provides page references to the schedule of Financial Requirements in each Program Expenditure Plan. When appropriate, each of these schedules in turn provides cross-references to the more detailed information about each of the activities of a program.

Table of Contents

Portfolio Summary	1 - 1
Veterans Affairs Program	2 - 1
War Veterans Allowance Board Program	3 - 1
Pension Review Board Program	4 - 1
Canadian Pension Commission Program	5 - 1
Bureau of Pensions Advocates Program	6 - 1

Portfolio Summary

Roles and Responsibilities

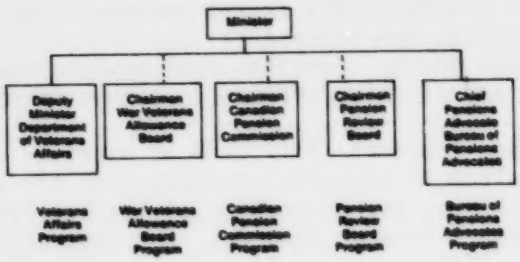
In recognizing the unique contribution made by veterans and certain civilians to Canada's war and peacekeeping efforts over the past decades, Canada has established various assistance programs designed specifically for these persons. The following items constitute the core of the assistance benefits available to veterans and certain civilians, their survivors and dependants:

- pensions and benefits to compensate for death and disability regardless of income of recipients (some few cases are, however, discretionary and a means test is required);
- health care related to pensioned disability including medical care in the home; and uninsured services (drugs, glasses, etc., institutional care in departmental, contract and non-contract facilities) for eligible veterans;
- income support, in the form of allowances, as compensation for veterans suffering financially due to the intangible effects of war;
- legal aid service available at all levels of the pension process and to represent applicants for appeals to the War Veterans Allowance Board;
- an appeal and review forum for applicants and recipients of allowances under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowance Act;
- a final tribunal for pension claims under the Pension Act; and
- assistance and services to veterans who settled under the Veterans' Land Act so that they may acquire title to the property on which they are established.

Portfolio Organization and Programs

The Veterans Affairs Portfolio is headed by a Minister responsible to Parliament for the Department of Veterans Affairs and the Bureau of Pensions Advocates. The Minister also reports to Parliament for the Canadian Pension Commission, the Pension Review Board, and the War Veterans Allowance Board. To provide support for the Deputy Minister, where direct contact is required with Central Agencies and client interest groups, the Department of Veterans Affairs maintains a National Capital Operations Branch in Ottawa. The Canadian Pension Commission is represented by the Ottawa Core Group. Figure 1 represents the organization of the Veterans Affairs Portfolio.

Figure 1: Veterans Affairs Portfolio Organization



The Department of Veterans Affairs, which manages the Veterans Affairs Program, provides income support, in the form of allowances, and health services to veterans, their dependants and survivors through a head office organization as well as regional and district offices located throughout Canada. It also provides counselling services, assistance to veterans in managing or acquiring title to property on which they are established under Veterans' Land Act and corporate managerial and operational support services to the Department and the four agencies.

The War Veterans Allowance Board provides an appeal and review forum for applicants and recipients of allowances under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act.

The Canadian Pension Commission manages the Canadian Pension Commission Program and administers the Pension Act, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act, and various other acts, orders and regulations which provide for the award of pensions and benefits as compensation for disability or death related to military or other qualified service. These services are provided through a head office organization with district offices in each province.

The Pension Review Board is responsible for determining all matters of interpretation of the Pension Act and for reviewing and rendering decisions in cases of appeal by eligible ex-members of the armed forces, certain civilians and/or their respective dependants who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission.

The Bureau of Pensions Advocates provides a legal service to applicants seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes and orders. This assistance is available at all levels of the pension process. As a result of a recent amendment to the War Veterans Allowance Act, the Bureau now represents applicants for appeals to the War Veterans Allowance Board. Services are provided through a head office organization and district offices in each province.

War Veterans Allowance Process: Bill C-39 as approved in 1984, by Parliament, has resulted in significant changes to the decision and appeal structure governing the operation of the War Veterans Allowance/Civilian War Allowance program. The Veterans Allowance District Authorities (VADA) were abolished effective October 1, 1984 and replaced with a more efficient and responsive decision making structure. In addition, Regional Directors General, Veterans Services Branch, have become the first level of review for appellants who are dissatisfied with initial adjudications. As an improvement to the appeal process the Bureau of Pensions Advocates is now allowed to represent appellants at hearings of the War Veterans Allowance Board.

Figure 2 presents the basic steps of the War Veterans Allowance application process.

Figure 2: Application Process For Allowances

War Veterans Allowance Process

Step	Activity	Responsibility
1.	Application	
a)	Applicant/representative prepares an application or requests Veterans Services District Office counsellor to do same. This is sent to the Veterans Services Regional Office.	Applicant/ representative
b)	An adjudication is made by a Veterans Services Entitlement Clerk, who informs the applicant of the decision and that the applicant has 60 days to ask for redress from the Minister through the Veterans Services Regional Director General, if the decision is unsatisfactory.	Entitlement Clerk
c)	The Entitlement Clerk calculates the allowance and a monthly remittance is sent to the applicant.	Entitlement Clerk

d) War Veterans Allowance Board (WVAB) may review any decision made.	WVAB
2. Redress Request	
a) The Veterans Services Regional Director General (VSRDG) reviews the initial adjudication and advises the applicant of his ruling.	VSRDG
b) If unsatisfactory, the applicant or the Bureau of Pensions Advocates (BPA), if requested by the applicant, has the option of filing a notice of intent to appeal with the WVAB within 60 days of receiving the redress ruling, and preparing an appeal.	Applicant/BPA
3. Appeal	
a) When the notice of appeal is received, the WVAB case analyst requests documentation from the Veterans Services Regional Office.	WVAB Case Analyst
b) The case analyst will review the case and make written recommendations to the War Veterans Allowance Board for a ruling.	WVAB Case Analyst
c) On the required date, the applicant/Bureau of Pensions Advocates may present the case to the War Veterans Allowance Board.	Applicant/ Bureau of Pensions Advocates
d) The War Veterans Allowance Board makes a decision. If dissatisfied, the applicant may request the Board to review its decision or appeal to the Federal Court.	War Veterans Allowance Board

---

Pensions Process: Together, the Bureau of Pensions Advocates, the Canadian Pension Commission, and the Pension Review Board are the three organizations involved in the processing of pension benefit applications. Initially, any eligible ex-member of the armed forces, certain civilians and/or their respective surviving spouses or other persons who believe they have a claim for any benefit may submit an application to the Canadian Pension Commission. There are a number of steps beyond the initial applications where an applicant can introduce further evidence to support the claim. Figure 3 presents the basic steps of the pension application process and the organizational responsibilities assigned for each stage.

Figure 3: Application and Appeal Process for Pensions

Pensions Process		
Step	**Activity**	**Responsibility**
1.	First Application	
a)	The applicant contacts an advocate (Bureau of Pensions Advocates, Royal Canadian Legion, etc.) re making a claim.	Applicant
b)	The advocate submits a notice of intent to the Canadian Pension Commission.	Advocate
c)	The advocate obtains the file, service dossier, relevant medical reports, etc., prepares the case and submits a claim to the Canadian Pension Commission (CPC).	Advocate
d)	The application is registered, acknowledged, medical précis prepared, medical opinion prepared and the case is placed before Commissioners who adjudicate the claim.	CPC
e)	If the decision is unfavourable, the applicant is informed of appeal rights. If favourable, a medical examination is required to establish quantum (present disability).	CPC
f)	A medical examination is carried out and a recommendation for Pension Award submitted to Head Office, Canadian Pension Commission for approval.	CPC
g)	Documentation is forwarded to Pension Pay for processing and requisition of cheque. The applicant is informed of the amount of the pension.	CPC/ Department of Veterans Affairs
2.	Application for Entitlement or Assessment Board	
a)	The applicant, through the advocate, sends a request for hearing to the Head Office, Canadian Pension Commission. The Commission will acknowledge the request.	Applicant/ Advocate/CPC

b)	Statement of Case is prepared and mailed to the advocate.	CPC/BPA
c)	The advocate notifies CPC of readiness to be heard.	Advocate
d)	A date is set for the hearing.	CPC/Advocate
e)	The claim is adjudicated (Board hears evidence of applicant and witnesses, and argument by advocate).	CPC
f)	The remaining process is as for steps e) to g) of First Application.	
3.	Appeal to Pension Review Board	
a)	The applicant, through the advocate, notifies the Pension Review Board (PRB) of wish to appeal.	Applicant/ Advocate
b)	The Pension Review Board requests case documentation from the Canadian Pension Commission, who comply.	PRB/CPC
c)	The Pension Review Board sends documentation to the advocate and awaits notice of readiness to proceed.	PRB/Advocate
d)	The case is listed, heard and adjudicated.	PRB/Advocate
e)	If successful the Pension Review Board notifies the Canadian Pension Commission. If unsuccessful, the applicant can appeal to Federal Court or file an application to vary the Board decision on basis of new evidence, error in fact or in law.	PRB/CPC/ Applicant

Portfolio Spending Plan

Figure 4 presents the spending plan for the Portfolio. All proposed expenditures are budgetary.

Figure 4: Portfolio Spending Plan ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Change $	Change %	See Page
Veterans Affairs Program	**798,679**	791,113	7,566	1.0	2-9
War Veterans Allowance Board Program	**1,659**	1,543	116	7.5	3-6
Pension Review Board Program	**1,700**	1,635	65	4.0	4-6
Canadian Pension Commission Program	**807,310**	756,311	50,999	6.7	5-8
Bureau of Pensions Advocates Program	**5,551**	5,412	139	2.6	6-6
	1,614,899	1,556,014	58,885	3.8	

Portfolio Priorities

Within the Portfolio, highest priority is placed on the adequacy and responsiveness of service to clients. In this context, the following areas are being developed or enhanced on a continuing basis:

- actively pursue desired turnaround times;
- study and implement ways to improve services and communications with an increasingly aging and in some cases severely disabled clientele;
- refine Management Information Systems with a view to improving forecasting capability; and
- implement procedures to simplify and speed up process.

Veterans Affairs Program Expenditure Plan

1986-87

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 2-4

Extract from Volume II of the Public Accounts 2-7

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87
   1. Highlights 2-8
   2. Financial Summary by Activity 2-9
B. Recent Performance
   1. Highlights 2-11
   2. Review of Financial Performance 2-12
C. Background
   1. Introduction 2-13
   2. Legal Mandate 2-13
   3. Program Objective 2-13
   4. Program Organization for Delivery 2-13
D. Planning Perspective
   1. Environment 2-17
   2. Initiatives 2-18
   3. Update on Previously Reported Initiatives 2-20
   4. Program Effectiveness 2-21

Section II Analysis
by Activity

A. Economic Support 2-23
B. Health and Social Services 2-28
C. Management of Property Contracts 2-33
D. Departmental Administration 2-36

Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 2-38
   2. Personnel Expenditures 2-39
   3. Transfer Payments 2-40
B. Cost Analysis 2-42
C. Acts and Regulations Relating to the Veterans Affairs Program 2-43

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is requested in these Estimates to spend $783,992,000 in support of the Veterans Affairs Program in 1986-87. Existing statutory authority authorizes the expenditure of an additional $14,687,000.

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1986–87 Main Estimates	1985–86 Main Estimates
	Veterans Affairs		
	Veterans Affairs Program		
1	Operating expenditures	280,970	259,717
5	Grants and contributions	503,022	525,793
(S)	Minister of Veterans Affairs – Salary and motor car allowance	40	42
(S)	Re-Establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	102	102
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	30	63
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	707	803
(S)	Contributions to employee benefit plans	13,808	13,519
–	Item not required Provision for Reserve for Conditional Benefits, Veterans' Land Act	.....	2,100
	Total Program	*798,679*	*802,139*

Extracts from Part II of the Estimates

Votes - Wording and Amounts

Vote No.	(dollars)	1986-87 Main Estimates
	Veterans Affairs Program	
1	Veterans Affairs - Operating expenditures, upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein	**280,970,470**
5	Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	**503,022,000**

Extracts from Part II of the Estimates

Program by Activities

(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates					
		Budgetary				
	Authorized person-years	Operating	Capital	Transfer payments	**Total**	1985-86 Main Estimates
Economic Support	379	19,367	131	440,609	**460,107**	507,726
Health and Social Services	2,356	235,371	2,082	63,252	**300,705**	258,649
Management of Property Contracts	154	6,263	24	-	**6,287**	9,109
Departmental Administration	509	31,397	183	-	**31,580**	26,655
	3,398	292,398	2,420	503,861	**798,679**	802,139
1985-86 Authorized person-years	3,521					

Extract from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1984-85

(dollars)	Main Estimates	Total Appropriations	Actual Use
Voted Budgetary Expenditures			
Vote 1 - Veterans Affairs - Operating Expenditures	262,571,000	264,915,883	**256,607,253**
Vote 5 - Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	501,854,000	504,254,000	**489,785,184**
	764,425,000	769,169,883	**746,392,437**
Statutory Budgetary Expenditures			
Minister of Veterans Affairs - Salary and Motor Car Allowance	40,500	41,683	**41,683**
Re-Establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	202,000	35,347	**35,347**
Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment (Returned Soldiers Insurance Act - R.S.c. 54)	63,000	30,365	**30,365**
Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment (Veteran Insurance Act - R.S.c. V-3)	803,000	706,522	**706,522**
Provision for Reserve for Conditional Benefits, Veterans' Land Act	2,600,000	2,600,000	**2,600,000**
Refunds of amounts credited to revenue in previous years		330	**330**
Contributions to Employee Benefit Plans	12,490,000	14,394,000	**14,394,000**
	16,198,500	17,808,247	**17,808,247**
Total Program - Budgetary	780,623,500	786,978,130	**764,200,684**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87

1. Highlights

During 1986-87 the Veterans Affairs Program expects to achieve the following:

- $431,435,000 will be paid directly to 81,050 clients as income support under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act (see page 2-25);

- $300,705,000 will be paid to or on behalf of clients for medical treatment, Aging Veterans Program benefits, related administration and hospital transfer agreements. Of the total, $21,213,000 relates to the Aging Veterans program which will provide service to 10,600 aging veterans; and

- changes to the War Veterans Allowance/Civilian War Allowance (WVA/CWA) income test and benefit calculation will be implemented April 1, 1986, bringing the program closer to harmonization with the Guaranteed Income Supplement program administered by Health and Welfare Canada (see page 2-20).

In Addition:

1986-87 will see significant modernization of the Veterans Affairs Program, reflecting new strategic direction under the mandate for change provided by the Minister. The expected results include the following:

- fully integrated management of the Portfolio;

- significant progress on the consolidation and modernization of legislation to better respond to the current needs of veterans, facilitate their access to benefits and reflect the principles of social justice;

- better administration of Disability Pensions and War Veterans Allowance/Civilian War Allowances resulting from the correction of inequities in and removal of inconsistencies from the respective legislation;

- more efficient benefit delivery resulting from the transfer of service functions from the Canadian Pension Commission and payment systems from Finance, Personnel and Administration Branch to the new Pensions, Health and Social Programs Branch;

- faster, more convenient and more cost-effective service to veterans resulting from consolidation of District Offices;
- administrative economies and effectiveness improvement through greater use of "doctor and dentist of choice";
- a more cost-effective approach to the administration of Veterans Land Act to reflect reduction in the level of activity; and
- improvement in the effectiveness and efficiency of administrative systems through fundamental reassessment, employment of modern information technology and increased application of performance measurement.

2. Financial Summary by Activity

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Change	For Details See Page
Economic Support*	**460,107**	518,256	(58,149)	2-23
Health and Social Services*	**300,705**	231,260	69,445	2-28
Management of Property Contracts	**6,287**	8,711	(2,424)	2-33
Departmental Administration	**31,580**	32,886	(1,306)	2-36
	798,679	791,113	7,566	
Authorized person-years	**3,398**	3,561	(163)	

* For 1986-87 an activity structure change was made based on a revised Operational Planning Framework. This involved a realignment of the counselling function and administrative support to reflect the increasing emphasis on health services rather than on income support. The name change for the two activities involved was only to show this increased emphasis.

As a result of the Ministerial Task Force on Program Review another Operational Planning Framework submission will be made in 1986-87 to reflect further changes required in the activity structure.

Explanation of Change: The financial requirements for 1986-87 are 1% or $7.6 million higher than the 1985-86 forecast (at November 30, 1985).

The increase is due primarily to:

	($000)
• contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	21,200
• volume increase in Aging Veterans Program	7,400
• increased payment for Other Health Purchased Services	2,300
• price adjustments for salary and wages and Other Health Purchased Services	8,600
• increased contracting due to person-year decrease	1,800
• miscellaneous, consisting of various small items	6,400
• decrease in WVA/CWA mainly due to Health and Welfare Canada Spouse's Allowance Program changes introduced under Bill C-26	(33,900)
• decrease of 107 person-years as required by the May 1985 Budget	(3,300)
• Veterans Land Administration Conditional Grant no longer required	(2,100)
• decrease of 35 person-years previously reflected in 1985-86 Forecasts but only hired to handle increased workload in that period	(800)

Explanation of 1985-86 Forecast: The 1985-86 forecast (at November 30, 1985) is $791 million or 1.4% lower than the 1985-86 Main Estimates of $802 million (Extracts from Part II of the Estimates, page 2-4). The difference of $11 million reflects the following major items:

	($000)
• contributions to the respective provinces in accordance with the transfer agreements of departmental hospitals were less, mainly due to delays in construction	(16,200)
• decrease from estimated for treatment allowances, salary and wages, and operating expenditures	(7,200)

	($000)
• decrease in WVA/CWA due to Health and Welfare Canada Spouse's Allownce Program changes introduced under Bill C-26	(10,000)
• increase in WVA/CWA relating to legislative changes	8,800
• increase in payment for Other Health Purchased Services	7,600
• miscellaneous, consisting of various small items	5,200
• 35 person-years to handle increased and unprocessed workload in the Pensions Accounts Payable area	800

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance during 1984-85 were:

- $464,780,000 was paid to 88,357 clients under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowance Act;
- $200,817,000 was paid to or on behalf of clients for medical treatment, Aging Veterans program benefits, related administration and hospital transfer agreements. Of this total, $5,872,000 was paid on behalf of 5,516 clients under the Aging Veterans program benefits;
- WVA/CWA benefits were increased to more than 50,000 recipients under age 65 as a result of legislation arising from the WVA/CWA review; and
- significant improvements to the speed and courtesy of the pension process in the area of pension pay and records management as a result of the Minister's call for improvements; and
- 2,813 veterans repaid accounts under the Veterans Land Act representing $33,685,000 in principal recovered and $12,000,000 in interest collected. The accounts declined to 27,100 at March 31,1985.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	Change
Social and Income Support	517,733	497,151	**20,582**
Health Services	200,817	241,868	**(41,051)**
Management of Property Contracts	8,984	9,386	**(402)**
Departmental Administration	36,667	32,219	**4,448**
	764,201	780,624	**(16,423)**

For 1986-87 an activity structure change was made based on a revised Operational Planning Framework. This involved a realignement of the counselling function and administration support to reflect the increasing emphasis on health services rather than on income support. See page 2-9 for futher detail.

The difference between actual expenditures and the Main Estimates is mainly due to the following:

	($000)
• contributions to the respective provinces in accordance with the transfer agreements of departmental hospitals were less, mainly due to delays in construction	(21,100)
• Treasury Board frozen allotment relating to Deer Lodge Hospital	(3,200)
• miscellaneous, consisting of various small items	(5,900)
• increase in WVA/CWA relating to legislative changes	10,600
• shortfall in Employees Benefit Plans	1,400
• shortfall on salaries required from TB. Vote 5	1,000
• feasibility study for proposed Data Centre	700

C. Background

1. Introduction

The Government's social affairs policy sector considers health, social and income support expenditures. The Veterans Affairs Program is part of this policy sector. The range of services provided by the Veterans Affairs Program to veterans, dependants and survivors includes the payment of allowances and benefits, counselling, authorization of payments to eligible veterans for provision of medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances and long-term care and the acquisition of title to property on which the veteran has been established.

2. Legal Mandate

The Department of Veterans Affairs Act, 14 other Acts of Parliament and nine sets of Regulations (as listed in Section III) constitute the mandate of the Program.

The War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act specify eligibility for allowances for veterans, their dependants and other persons who meet the specified requirements. The Veterans Treatment Regulations provide for medical, surgical and dental treatment and prosthetic appliances. Veterans Care Regulations, which came into effect on October 1, 1984 provide for long term care of eligible veterans.

3. Program Objective

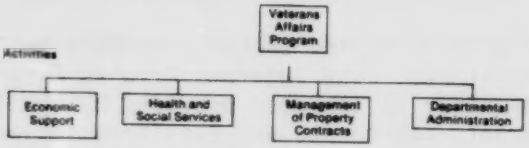
The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans and their dependants and other eligible persons.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: As shown in Figure 3, the Veterans Affairs Program is divided into four activities. Three of these, Economic Support, Health and Social Services and Management of Property Contracts are completely devoted to the achievement of the Program's stated objective. The fourth activity, Departmental Administration, includes Commemoration and contributes to administration of disability pensions through the benefit payment process.

In 1986-87, benefit payments will become the responsibility of the proposed Pensions, Health and Social Programs Branch. Commemoration will become the responsibility of the proposed Field Operations Branch. These changes will be reflected in a revised activity structure under a new Operational Planning Framework but are not part of the 1986-87 Main Estimates as specific details are to be finalized.

Figure 3: Activity Structure



Organization Structure: The Veterans Affairs Program consists of: Head Office; Central Administration, five Regional Offices, 32 District Offices, one of which functions as a sub Region; one hospital and three domiciliary homes under the Veterans Services Branch; and three Regional, seven District, and 37 Field Offices under the Veterans Land Administration. Under the new revised activity structure being finalized, but not reflected in the 1986-87 Main Estimates, Veterans Services and Canadian Pension Commission District Offices will be combined. All field operations, including hospitals and domiciliary homes, will be managed by the new Field Operations Branch.

The Deputy Minister manages the Veterans Affairs Program and is assisted by four Assistant Deputy Ministers (Veterans Services; Finance, Personnel and Administration; National Capital Operations; and Veterans Land Administration), and the Director General of Audit and Evaluation.

Under the new structure being finalized, the Assistant Deputy Ministers Veterans Services and National Capital Operations will be replaced by the Assistant Deputy Minister, Pensions, Health and Social Programs and Assistant Deputy Minister, Field Operations.

The operating branches of the Program consist of:

Veterans Services (VS): provides for the medical care and social well-being as well as the income support of eligible veterans and their dependants. This is achieved through provision of care in departmental, contract, and hospitals of choice as well as through utilization of community services, provision of emergency and on-going income support and provision of social counselling and referral services.

Under the new structure being finalized, all responsibilities of this Branch outside of Charlottetown will be assigned to Field Operations Branch. The responsibilities now carried out in Charlottetown, augmented by new pension administration and benefit delivery responsibilities, will be carried out by the new Pensions, Health and Social Programs Branch.

Veterans Land Administration (VLA): provides services related to the administration of agreements between the Director, Veterans Land Administration and veterans as well as assistance in managing properties which are the subject of such agreements until the title is acquired by veterans, their heirs, devisees or personal representatives.

Finance, Personnel and Administration (FPA): provides functional direction and managerial and operational support services in the area of finance, personnel, management services, organization renewal and access to information and privacy co-ordination.

Under the new structure being finalized, payment services now carried out by this Branch will be assigned to Pensions, Health and Social Programs Branch.

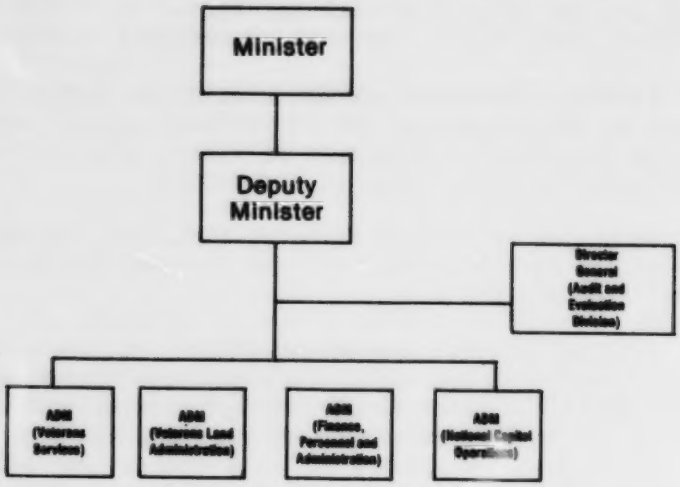
National Capital Operations (NCO): delivers the Commemoration program, supports the effective execution of the Deputy Minister's responsibilities which require direct contact with people in Ottawa and directs Public Affairs and Corporate Planning.

Under the new structure being finalized, all work of this Branch will be carried out by the Field Operations Branch.

Audit and Evaluation Division (A&ED): provides independent program evaluations and internal audits for all Veterans Affairs operations on four and five year cycles respectively.

Figure 4 relates the present organizational structure of the Program and its activities to the 1986-87 resources required. Reallocation of resources under the new structure will be presented in the proposed new Operational Planning Framework submission.

Figure 4: 1986-87 Resources by Organization/Activity ($000)



Activity				Activity Totals	P-Y
Economic Support	460,107			460,107	379
Health and Social Services	300,705			300,705	2,356
Management of Propery Contracts		6,287		6,287	154
Departmental Administration			31,580	31,580	509[1]
Total	760,812	6,287	31,580	798,679	3,398

1 Includes A&ED, Minister and Deputy Minister, and NCO

D. Planning Perspective

1. Environment

Veterans Affairs has clear Ministerial direction to improve the quality of its service to veterans. Veterans and their representatives have responded by displaying new confidence in the Department.

On the administrative side, integrated management of the Portfolio has facilitated comprehensive analysis leading to initiatives in simplified delivery systems, shorter response times and administrative economies.

New strategic direction established for the Department points to policy recommendations and administrative improvements which will result in:

- program enhancements and program initiatives which benefit eligible veterans;
- re-alignment of programs and administrative practices to benefit those most in need while protecting the inherent rights of veterans;
- a more complementary relationship between veterans programs and those programs of other governmental jurisdiction which benefit veterans; and
- alternative means of delivery which increase effectiveness and economize on administrative cost while maintaining managerial commitment to quality.

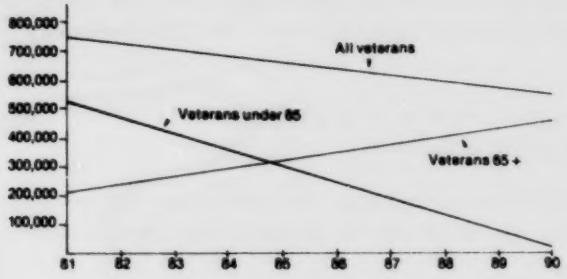
Recommendations for policy change and administrative improvement must take account of the following factors among others:

- increasingly severe financial constraint, which strengthens incentive to find the most cost-effective means of benefit delivery;
- the aging pattern of veterans, shown in figure 5 indicating gradual reduction in the total number of veterans over the next few years owing to mortality, but more important a dramatic increase in the proportion of veterans over age 65. This has the effect of:
  - creating an additional demand for age related services, particularly in the areas of health care and social casework,
  - causing WVA/CWA expenditures to decrease as veterans become entitled to such benefits as the Canada or Quebec Pension Plan, Old Age Security and Guaranteed Income Supplement;

- the higher mortality rate of male veterans as compared with their spouses will have a significant impact on the composition of the client population. Widows will constitute a larger proportion of the program beneficiaries; and

- provincial programs in the health and social services area vary in their scope and availability. This factor is reflected in the varying demand from province to province for services in support of the veteran clientele.

Figure 5: Veterans in Canada



2. Initiatives

Veterans Affairs - A Direction for the Future: Priorities identified within the context of Ministerial direction are being incorporated into a new strategic framework for the next five years. The range of application includes:

- policy recommendations on new program initiatives within the financial envelope and on program access criteria to benefit those most in need, speed up response, assure consistency and social justice, and protect inherent rights of veterans; and

- re-alignment of administrative processes and development of new initiatives to enhance the integration of veterans within their communities, ensure their maximum benefit from all sources of service and provide closer co-ordination between veterans' programs and complementary programs.

Review of Current Programs: A critical review of current programs will be carried out to determine whether they are continuing to meet the real needs of veterans. Special attention will be placed on Income Support and Special Programs.

Reports of the Pension Process Task Force and the Ministerial Task Force on Program Review: These surveys propose a number of ways in which service to the veteran can be improved or simplified. Decisions have been taken to integrate service delivery, consolidate legislation and make greater use of private sector health services.

Consolidation of Legislation: A proposal being developed for eventual presentation to Parliament will simplify legislation by removing "process sections" from the Acts, make the Minister clearly responsible for administration of all legislation and consolidate current Acts into two or three new Acts.

"One-Stop" Full Service: The Portfolio District Offices in each city will be consolidated into one-stop full service centres, which enable veterans to deal with their disability pension, economic support, health and social services and property contract administration needs in a single office visit. Computer-driven systems with on line information will facilitate rapid and comprehensive responses.

Greater Reliance on the Private Sector in Program Delivery: The Department will actively pursue increased use of private sector resources in program delivery where economies in operations will accrue. Such functions will be closely monitored against established standards to ensure that the quality of services is maintained or enhanced.

Drug Program: Effective April 1, 1986, the Department will begin implementation of a computerized pharmacy account processing system in the Ontario Region. Cost of this initiative will be covered by expected savings.

Development of Joint Program Development and Delivery Ventures: The Department will actively search out partners who can assist in responding to the needs of veterans. Exploratory discussions to this end will be held with voluntary and social services organizations, universities, and other levels of government and other federal departments and agencies.

Improved Financial Reporting: The Supply and Services common entry system will provide the basis for improved processes which will enable managers to more effectively carry out their responsibilities for good resource management. Projected development costs are estimated at $717,500 with operating costs of $513,000 annually.

Creation of a Better Statistical Information Base on Clients: In order to assure a reliable foundation for the planning and implementation of programs, the Department will establish a better information base on current and future clients, including a detailed "needs" profile.

Person-Year Reduction Plan: Specific action will be taken to implement the person-year reductions required by the May 1985 Budget. This will be mainly accomplished by centralization of the fund accounting and property

management functions of Veterans Land Administration, contracting out certain services, cancellation of term positions where possible and attrition.

3. Update on Previously Reported Initiatives

Aging Veterans Program (AVP): The Aging Veterans Program grew significantly during 1984-85 with 5,516 recipients receiving benefits totalling $5,872,000.

In October 1984 the program was extended to War Veterans Allowance (WVA) veterans 75 years and older and also disability pensioners 65 to 74 who also receive WVA. The Aging Veterans Program will be extended to all WVA veterans over age 65 January 1, 1986 and to war service pensioner near-recipients (pensioners who would be receiving WVA were it not for their Old Age Security and Guaranteed Income Supplement income) January 1, 1987, at a cost of $21,213,000 for the program in 1986-87.

War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Review: Legislative amendments to the WVA/CWA Acts have occurred, as a direct result of the WVA/CWA Review, which significantly affect the immediate and future direction of the program. Changes have been introduced which increase benefit levels to recipients less than 65 years of age, create new eligibility rights for civilians and enable the legislation to properly respond to current social standards of WVA/CWA clients. The decision making process has been improved with the Regional Directors General, Veterans Services Branch, becoming the first level of review for appellants who are disatisfied with initial adjudications. Free legal assistance to WVA appellants is also now provided. Finally, the legislative amendments provide the authority to harmonize certain income test features with the Guaranteed Income Supplement Program of Health and Welfare Canada. This last change will be implemented April 1, 1986, as the first step towards complete harmonization of the program with the Guaranteed Income Supplement Program administered by Health and Welfare Canada.

Research continues, within the context of the legislative review, into simpler means of appropriate co-ordination with Guaranteed Income Supplement/Old Age Security Programs.

Veterans Land Administration Reorganization: The centralization of the fund accounting and property management functions has been accelerated. The change was originally scheduled over the period 1985 to 1988. This is now to be completed by October 1, 1986 and will result in the elimination of three Regional Offices and an approximate savings of 37 person-years. The level of client service should not be affected.

4. Program Effectiveness

Increasing attention is being paid to the efficiency of the processes by which the two major activities, Economic Support, and Health and Social Services, are being delivered. In this regard:

- enhancements to the Veterans Services, Benefit Delivery System, such as automatic benefit calculation were introduced in November 1984. Further modifications, to accommodate the legislative changes of Bill C-39, are being developed for an April 1st, 1986 implementation, allowing for eventual system interface with Health and Welfare and simplified account maintenance procedures. In addition, productivity improvement initiatives such as mail-in applications for WVA/CWA are being actively pursued;

- implementation at the District Office level of a Program Delivery Model (formal health screening model) is expected to improve turnaround times and client services for the Aging Veterans program and within three years will be used as a means of assessing need for benefits and services offered by the Department; and

- a pilot project is in progress in the Prairie region to improve the effectiveness and efficiency of the methods and procedures used to deliver long-term health and social services to our clients.

On a periodic basis, the Audit and Evaluation Division carries out various program evaluations. Recommendations from these evaluations are issued in reports which are provided to managers to assist them in improving related operations.

Recent evaluation studies conducted disclosed the following:

Aging Veterans Program (AVP): An evaluation framework study was completed in 1984 which recommended program effectiveness indicators for AVP. The indicators are related to the effects of the program at the client level, utilization and cost of the program, and management and implementation of the program. Indicators pertaining to improvements in self-sufficiency, health status and social functioning of clients as well as the program's success in maintaining an independent lifestyle for clients in their home environment will be important in the measurement of program results.

Organizational Renewal Study: In 1985, the department completed a review of the status of implementation of its philosophy of management relating to the manner in which service is provided to the veteran and how approaches to leadership, evaluation and reward, organizational structure and relationships lead to

enhanced operational productivity. The survey of employees revealed that there was overall high agreement that the Department acts as if the individual veteran is important.

An evaluation study whose purpose was to assist in the preparation of health program objective statements providing greater direction to program policy and delivery was completed in 1984.

Section II
Analysis by Activity

A. Economic Support

Objective

To provide economic support and other special benefits to qualified veterans, civilians and dependents in recognition of the sacrifices made by those who served during wartime.

Resource Summary

This activity will account for approximately 58% of the Veterans Affairs Program expenditures and 11% of its person years.

Figure 6: Activity Expenditure ($000) and Person-Years

	Estimates 1986-87		Forecast 1985-86		Actual 1984-85	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Payments						
Grants						
War Veterans Allowance/ Civilian War Allowance	**431,435**	**-**	465,297		464,780	-
Other	**9,174**	**-**	11,185		10,310	-
Burial Assistance	**2,960**	**-**	2,902		2,865	-
Operating	**16,538**	**379**	38,872	828	39,778	844
	460,107	**379**	518,256	828	517,733	844

See page 2-9 for explanation of changes between the 1985-86 Forecast and 1986-87 Estimates. The variance in Operating results mainly from an internal adjustment between activities (see page 2-28).

Approximately 96% of the total expenditures shown in Figure 6 are for transfer payments in the form of grants primarily for War Veterans Allowance. Of the operating costs, 77% are for salary and wages and 23% for other operating costs.

Past Financial Performance

Figure 7: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	**Change**
Payments			
Grants			
War Veterans Allowance/ Civilian War Allowance	464,780	454,214	**10,566**
Other	10,310	12,656	**(2,346)**
Burial Assistance	2,865	4,074	**(1,209)**
Operating	39,778	26,207	**13,571**
	517,733	497,151	**20,582**

See Page 2-12 for explanation of changes. The variance in Operating results mainly from an internal adjustment between activities (see page 2-29).

Description

The Economic Support Activity provides veterans, their dependents and certain civilians with financial support and special program benefits. The War Veterans Allowance/Civilian War Allowance program represents the major payment and ensures that eligible veterans, their dependents and survivors receive a guaranteed level of income. Other programs provide, through a combination of grants and services, assistance in areas such as: burial assistance, educational and training assistance, emergency financial assistance, the administration of trust funds, veterans estates, veterans insurance, the maintenance of graves and memorials for Canada's war dead and core funding of various associations and veterans organizations.

Within this activity the major operational functions include the processing of WVA/CWA new applications (first awards) and WVA/CWA account maintenance (as a result of change in domestic or financial status).

Performance Information/Resource Justification

Economic Support: The major portion of spending in this activity is on War Veterans and Civilian War Allowances. Actual and anticipated payments for the period 1982-83 to 1986-87 are reflected in Figure 8. To qualify, a veteran must meet service eligibility requirements and because of age or incapacity be unable to work and have insufficient income for maintenance as determined by an income test. The income test determines the initial and ongoing financial eligibility of all veterans, widows and orphans. Figure 9 reflects the monthly rates covering the period 1981-1985.

Figure 8: WVA/CWA Anticipated Requirements

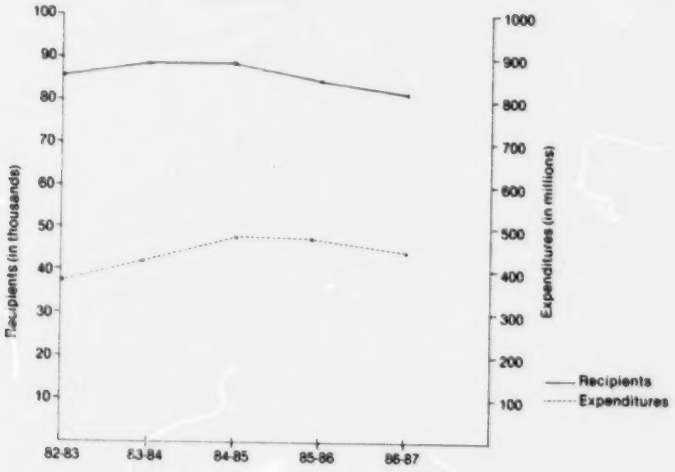


Figure 9: WVA/CWA Rates[1] Effective 1981 - 1985 (Monthly)

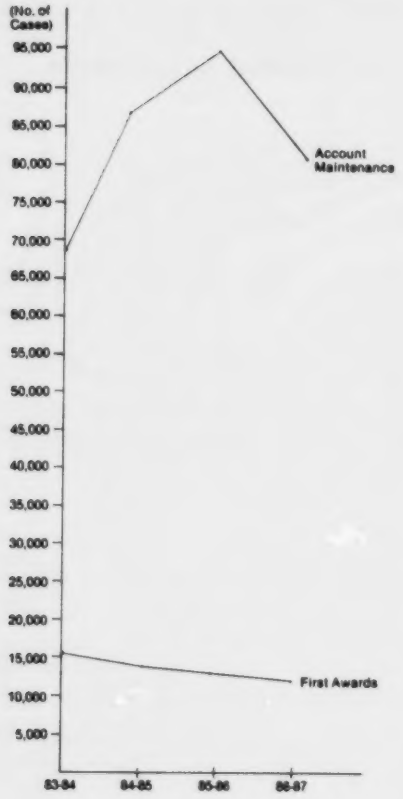
	April 1st				
	1981	1982	1983	1984	1985
Married	706.37	802.38	887.26	941.68	1003.60
Single	418.86	478.67	532.14	567.59	660.99
Orphans	252.78	283.62	316.24	338.38	354.23
Each Additional Child[2]	88.98	99.57	108.61	113.81	118.20

1 Rates are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index.

2 Less family allowance paid for each child.

Figure 10 sets out workload volumes estimated for 1986-87 as well as actual since 1983-84. The decline in reconsiderations (account maintenance) forecast for 1986-87 is due to the implementation of the annual renewal process. Approximately 28,500 renewals will be processed during 1986-87.

Figure 10: Workload Volumes

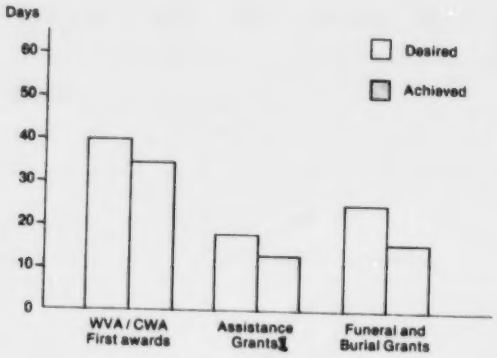


For significant work areas, staff requirements are determined by forecasting workload volumes based on historical and sociological data and relating these to a pre-determined time standard per work unit to determine the staff required.

A revised Performance Measurement System will be implemented in 1986-87 which will measure performance according to the newly implemented Operational Planning framework structure and revised first award and account maintenance processes.

In terms of quality of service, Figure 11 summarizes the desired processing times and shows the actual obtained for 1984-85. The same desired processing time will be maintained for 1986-87. For WVA/CWA First Awards the processing time is measured from the date of application to the updating of the data base. For Assistance grants and Funeral and Burial grants, it is from the date of application to the date of the cheque requisition.

Figure 11: Desired and Achieved Processing Time (Average Elapsed Days)



[1] single cash grants to WVA/CWA recipients to alleviate an emergency situation

B. Health and Social Services

Objective

To provide support for the social, mental and physical well-being of veterans and dependents.

Resource Summary

This activity will account for approximately 38% of the Veterans Affairs Program expenditures and 69% of its person years.

Figure 12: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1986-87		Forecast 1985-86		Actual 1984-85	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Payments						
Grants and Contributions						
Hospital transfers	**38,200**	-	17,000	-	9,386	-
Aging Veterans program	**21,213**	-	13,782	-	5,872	-
Others	**3,839**	-	183	-	209	-
Other Health Purch.Serv.						
Prof. Medical Services (Choice Programs)	**51,624**	-	48,363	-	41,123	-
Non-Dept.Hospital Serv.	**76,259**	-	73,755		68,882	-
Veterans' Travel	**5,194**	-	4,722	-	4,321	-
Departmental Institutions						
St. Anne's Hospital*	**47,873**	**1,140**	45,594	1,167	43,099	1,139
Rideau Veterans Home	**4,297**	**115**	4,261	115	3,915	113
Saskatoon Veterans Home	**1,746**	**45**	1,863	48	1,767	47
Operating	**50,460**	**1,056**	21,737	660	22,243	672
	300,705	**2,356**	231,260	1,990	200,817	1,971

*includes Sennville Lodge

See page 2-9 for explanation of changes between the 1985-86 Forecast and the 1986-87 Estimates. The variance in Operating results mainly from an internal adjustment between activities (see page 2-23).

Past Financial Performance

Figure 13: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	Change
Payments			
Grants and Contributions			
Hospital transfers	9,386	30,500	(21,114)
Aging Veterans program	5,872	5,346	526
Others	209	206	3
Other Health Purchased Services			
Prof. Medical Services (Choice Programs)	41,123	37,347	3,776
Non-Dept. Hospital Services	68,882	81,792	(12,910)
Veterans' Travel	4,321	4,173	148
Departmental Institutions			
St. Anne's Hospital*	43,099	43,873	(774)
Rideau Veterans Home	3,915	3,982	(67)
Saskatoon Veterans Home	1,767	1,772	(5)
Operating	22,243	32,877	(10,634)
	200,817	241,868	(41,051)

*includes Senneville Lodge

See page 2-12 for explanation of change. The variance in Operating results mainly from an internal adjustment between activities (see page 2-24).

Description

This activity ensures that veterans and certain classes of civilians, where qualified, receive health and social services through the provision of home and community care programs and where necessary institutional care programs.

Institutional care is provided through departmental, contract and provincial facilities. All aspects of the operation of the one departmental hospital (St. Anne's Hospital) and three departmental homes (Senneville Lodge, Rideau and Saskatoon Veterans Homes) are included under this activity. Hospital transfers are paid to provinces in accordance with agreements relating to the transfer of hospitals, to assist provinces to incorporate transferred institutions into their community health delivery system. As part of the agreements, the department has priority access to a number of beds (contract beds). Institutional care may also be provided through community beds and the Aging Veterans Program.

The Aging Veterans Program, in addition, provides payments to veterans for home care, ambulatory health care and transportation for day-to-day social needs, thereby allowing veterans to remain in their homes for as long as possible.

Payments for services of health care professionals, prescribed drugs, prosthetics and other community health services are provided through programs of choice.

Other specialized programs exist such as allowances to offset the costs and needs associated with receiving treatment or care from the Department.

Assessment and social services are provided through counselling, nursing and medical intervention.

Performance Information/Resource Justification

Effective program delivery requires sufficient health care and social service professionals to assure clients the attention warranted by their physical, mental and social circumstances, and the maintenance of professional standards. Sufficient administrative staff are required to translate professional decisions into prompt action and ensure probity and prudence in the disbursement of public funds.

With the passage of time and the aging of the veteran population active treatment of war-related injuries has declined, whereas the need for long term and community care has increased. The Departments response to this has been the development of the Aging Veterans program. Since its inception in April, 1981 the number of recipients has grown each year and in 1986-87 will reach 10,600 recipients, expending $21 million.

Assessments and Social Services form a major part of the district office activity. Counselling interviews for 1986-87 are estimated at 44,660 based upon 45,845 in 1984-85 and a forecast for 1985-86 of 45,252.

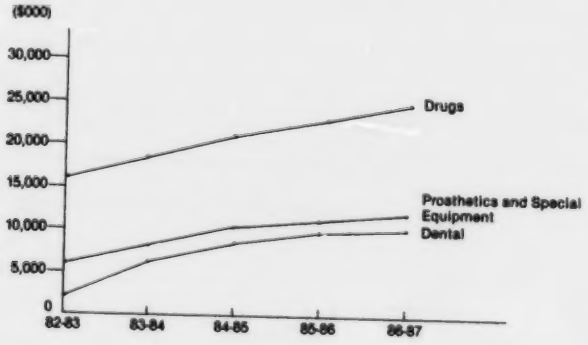
Hospital Transfers: In 1963, the government announced a policy to transfer veterans hospitals to other jurisdictions in order to maintain professional stimulus and high standards. Under the terms of agreement, grants and contributions were made to the respective provinces. The terms are based on individual negotiated agreements between federal and provincial agencies. Figure 14 reflects the transfers to provinces in 1986-87 as well as 1985-86 and 1984-85.

Figure 14: Contributions to Provinces for Hospital Transfers ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Nova Scotia	**12,500**	7,000	4,400
Quebec	**4,000**	4,000	4,509
Ontario	**8,100**	1,000	-
Manitoba	**13,600**	5,000	477
	38,200	17,000	9,386

Choice Programs: Eligible veterans and other qualified persons are entitled to medical, surgical, and dental treatment, and prosthetic appliances under Veterans Treatment Regulations. Those deemed eligible include veterans requiring care as a result of a pensionable condition and veterans receiving WVA/CWA or who would be were it not for payments received under the Old Age Security Act (for health benefits not covered by a provincial health insurance plan). Thus, expenditures depend upon which health care goods and services each province provides as insured benefits. Payments over the past few years and projected for 1986-87 for the major choice programs are shown in Figure 15. Clients needs for health care and social services increase dramatically with age.

Figure 15: Choice Program Expenditures ($000)



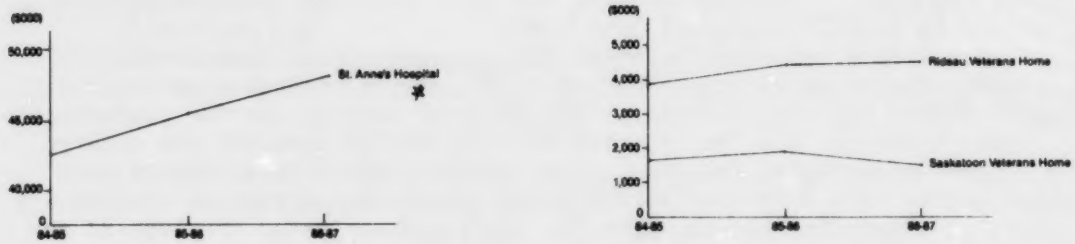
Non-Departmental Hospital Services: Veterans utilized a total of 1,118,484 patient-days in contract institutions and the hospital-of-choice program in 1984-85. The related costs were approximately $69 million in 1984-85, with $74 million estimated for 1985-86 and $76 million in 1986-87.

Departmental Institutions: During 1986-87 there are one hospital and three nursing homes under the administration of Veterans Affairs. These institutions are staffed according to acceptable community and provincial standards. As of March 31, 1985, St. Anne's Hospital (Quebec) had 1,069 beds and 953 patients including 110 patients in Senneville Lodge. Veterans eligible for hospital service are those receiving disability pensions, War Veterans Allowance or requiring long-term care. The province of Quebec reimburses the Department for certain services provided.

As of March 31, 1985, the Rideau Veterans Home (Ontario) had 142 beds and 136 patients while the Saskatoon Veterans Home had 79 beds and 71 patients. All veterans who served overseas are entitled to this service provided certain health status criteria are met.

Figure 16 reflects resources required for the operation of the Departmental institutions.

Figure 16: Departmental Institution Resources



*includes Senneville Lodge

C. Management of Property Contracts

Objective

To ensure the effective and efficient implementation of the Veterans' Land Act and Regulations by providing veterans, their heirs, devisees and personal representatives with guidance, advice and assistance in acquiring title to the property covered by an Agreement of Sale and in adhering to their contractual obligations.

Resource Summary

Expenditures for the Management of Property Contracts Activity will amount to 1% of total program expenditure in 1986-87.

Figure 17: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1986-87		Forecast 1985-86		Actual 1984-85	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	**6,287**	154	8,711	176	8,984	178

See page 2-9 for explanation of changes between the 1985-86 Forecast and 1986-87 Estimates.

Past Financial Performance

Figure 18: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	**Change**
Management of Property Contracts	8,984	9,386	**(402)**

See page 2-12 for explanation of changes.

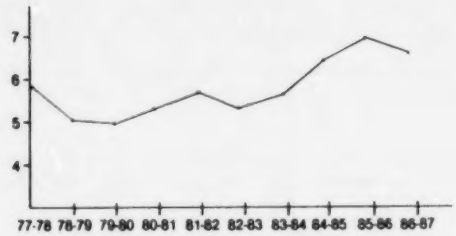
Description

The Management of Property Contracts Activity provides services to veteran clients, their heirs and representatives through three Regional, seven District, and thirty-seven Field Offices to ensure that the objectives of the Activity are achieved. Lending was completely terminated in 1977, leaving basically a management, monitoring, counselling and collection function. At March 31, 1986 there are approximately 24,100 accounts with an outstanding principal of $180 million to be collected.

Performance Information/Resource Justification

One of the key performance indicators is person-years per 1000 active accounts, as illustrated in Figure 19.

Figure 19: Person-Years per 1000 Active Accounts



The increase in 1981-82 resulted from the transfer of the VLA Fund accounting function, along with nine person-years, from Veterans Services to Veterans Land Administration in the Ontario Region. The minor increase to 1985-86 is due to the need to maintain a satisfactory level of service to clients. The projected decrease for 1986-87 results from management's decision to accelerate the centralization process.

Under the current mandate, one of the Activity's major responsibilities involves the timely collection of all amounts due to the Crown. Figure 20 shows the percentage of arrears to total amounts due as of the end of each fiscal year from 1979-80 to 1986-87.

Figure 20: Percentage of Arrears to Total Amounts of Payment Due

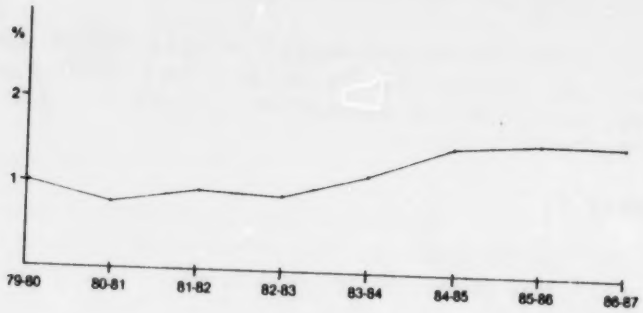
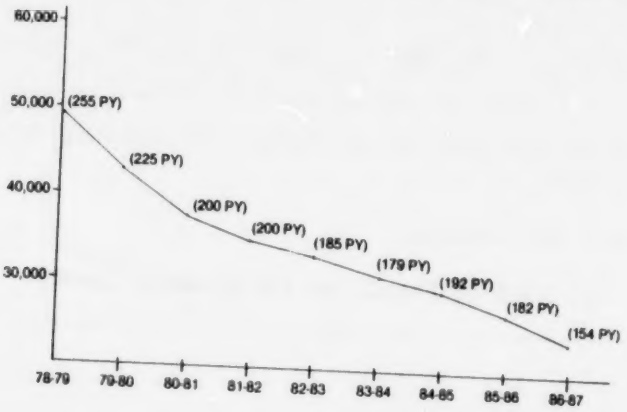


Figure 21 displays the number of active accounts remaining at the beginning of each fiscal year along with the number of person-years required to maintain the operation. The program is presently in the process of a gradual wind-down as loans mature.

Figure 21: Active Accounts Remaining and Person-Years Required



D. Departmental Administration

Objective

To give executive direction, perpetuate recognition of wartime sacrifice and achievement and provide the Portfolio with the financial, administrative, personnel and managerial support services necessary to effective management.

Resource Summary

Expenditures for the Departmental Administration Activity will amount to 2% of total portfolio expenditures in 1986-87.

Figure 22: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1986-87		Forecast 1985-86		Actual 1984-85	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	**31,580**	**509**	32,886	567	36,667	655

See page 2-9 for explanation of changes between the 1985-86 Forecast and 1986-87 Estimates.

Past Financial Performance

Figure 23: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	**Change**
Departmental Administration	36,667	32,219	**4,448**

See page 2-12 for explanation of changes.

Description

The Departmental Administration Activity covers the operation of the offices of the Minister, Deputy Minister, Assistant Deputy Minister (National Capital Operations), Assistant Deputy Minister (Finance, Personnel and Administration) and the managerial support functions of financial management, personnel administration, corporate planning, audit and evaluation services, public affairs, commemoration, management services and organizational renewal.

Performance Information/Resource Justification

Costs for the Departmental Administration Activity are $31.6 million 1986-87 (Estimates), $32.9 million 1985-86 (Forecast), $36.7 million 1984-85 and $37.0 million 1983-84.

Resources required for 1986-87 represent 2% of dollars and 13% of person years for the Portfolio operation.

Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 24: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Personnel			
Salaries and wages	**99,244**	96,458	97,554
Contributions to employee benefit plans	**13,808**	13,496	14,394
Goods and Services			
Payment to contract hospitals	**76,259**	73,755	68,882
Transportation and communications	**13,740**	13,523	13,141
Professional and special services	**59,097**	53,389	48,372
Utilities, materials and supplies	**19,783**	18,060	16,239
All other expenditures	**10,467**	10,206	12,018
Total operating	**292,398**	278,887	270,600
Capital	**2,420**	2,679	3,044
Transfer payments	**503,861**	509,547	490,557
Total expenditures	**798,679**	791,113	764,201

2. Personnel Expenditures

Figure 25: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1986-87 Average Salary Provision
	86-87	85-86	84-85		
Management					
Executive	21	20	21	50,350-96,300	68,921
Senior Management	14	16	16	50,350-96,300	59,900
Scientific and Professional					
Dentistry	28	29	27	40,785-68,670	57,529
Home Economics	9	9	10	21,685-48,015	32,637
Medicine	25	25	25	43,156-91,740	76,230
Nursing	260	260	275	18,662-49,642	33,609
Occupational and Physical Therapy	14	14	12	20,691-43,934	34,973
Pharmacy	5	5	5	17,630-55,620	35,922
Psychology	5	5	5	24,293-56,575	42,133
Social Work	9	19	24	20,575-51,192	33,977
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	230	235	220	13,912-57,987	34,403
Computer Systems Administration	35	40	38	19,423-63,583	40,759
Financial Administration	83	82	72	13,853-57,980	40,639
Information Services	19	20	20	13,579-57,980	40,396
Organization and Methods	23	45	59	13,926-57,980	42,473
Personnel Administration	47	55	63	13,330-59,510	40,903
Program Administration	58	70	74	13,912-57,987	34,235
Purchasing and Supply	8	8	10	12,766-57,980	36,176
Welfare Programs	340	353	402	14,860-57,980	31,625
Technical					
Engineering and Scientific Support	23	23	18	14,041-50,866	30,132
Administrative Support					
Data Processing	39	38	20	13,352-37,130	22,136
Clerical	1,041	1,081	1,082	12,932-31,743	22,805
Secretarial	171	185	222	12,636-31,946	20,908
Operational					
Firefighters	2	2	2	21,147-37,036	33,144
General Labour and Trades	58	83	101	14,776-40,676	27,100
General Services	11	12	12	13,253-39,988	24,825
Heating, Power and Stationary Plant Operation	25	25	27	18,242-35,598	25,791
Hospital Services	778	792	781	12,307-29,701	20,005
Minister's Exempt Staff	11	10	10		36,364
Other	6	10	6	12,635-68,070	28,087

Note:

The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1985. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Transfer Payments

Figure 26 presents a summary of all grants and contribution expenditures of the Program.

Figure 26: Details of Transfer Payments ($)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Grants			
Social and Income Support			
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances:			
North West Field Force	**1,000**	9,000	9,000
South African War	**33,000**	31,000	31,000
World War I	**12,300,000**	12,818,000	12,804,000
World War II and Special Forces (Korea)	**394,488,000**	429,540,000	429,063,000
Dual Service (World Wars I and II)	**613,000**	556,000	555,000
Civilian War Allowances	**24,000,000**	22,343,000	22,318,000
Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations	**2,500,000**	2,233,000	2,025,000
Army Benevolent Fund	**18,000**	18,000	18,000
Royal Canadian Legion	**9,000**	9,000	9,000
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	**1,000**	1,000	1,000
Other Benefits - Children of War Dead (Education Assistance)	**1,115,000**	820,000	795,000
University and Vocational Training	**100,000**	65,000	42,000
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	**60,000**	50,000	47,000
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-5)	**2,000**	1,000	
Last Post Fund	**2,000,000**	1,741,000	1,503,000
Special Housing Assistance for Veterans		2,000	10,000
Commonwealth War Graves Commission	**2,500,000**	2,500,000	2,047,000
United Nations Memorial Cemetery in Korea	**30,000**	30,000	24,000
Treatment and Related Allowances			2,997,000
United Nations Korean War Allies Association			20,000

Payments under the War Service Grant Act (R.S. C. W-4)			
(s) Re-Establishment Credits under Section 8	**2,000**	2,000	
(s) Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	**100,000**	100,000	35,000
(s) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	**30,000**	63,000	30,000
(s) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	**707,000**	803,000	707,000
Health Services			
Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans	**200,000**	183,000	203,000
Treatment and Related Allowance	**3,639,000**	**2,747,000**	
Management of Property Contracts			
(s) Provision for Reserve for Conditional Benefits, Veterans' Land Act		2,100,000	2,600,000
Total grants	**444,448,000**	478,765,000	477,893,000
Contributions			
Social and Income Support			
Summer Canada - Student Employment Program			
Health Services			
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	**38,200,000**	17,000,000	9,386,000
Contributions to aging veterans to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs	**21,213,000**	13,782,000	5,872,000
Contributions to New Employment Expansion Development program (NEED) projects			6,000
Total contributions	**59,413,000**	30,782,000	15,264,000
Total grants and contributions	**503,861,000**	509,547,000	493,157,000

B. Cost Analysis

Figure 27: Net Cost of Program for the Year 1986-87 ($000)

	1986-87 Program Expenditures	Add* Other Costs	Total Cost	** Deduct Revenue	**Net Cost**	Net Cost 1985-86
Veterans Affairs	798,679	19,009	817,688	34,939	**782,749**	790,031

* Other costs of $19,009,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by this department	7,322
• services provided without charge by other departments:	
- accommodation (Public Works)	7,787
- cheque issue (Supply and Services)	280
- employee surgical-medical insurance (Treasury Board)	2,980
- employee compensation (Labour)	640

** Revenue consists of:

	($000)
• receipts credited to revenue (interest on Veterans' Land Act loans)	9,180
• provincial hospital insurance plans	19,040
• other	6,719

C. Acts and Regulations Relating to the Veterans Affairs Program

1. Acts

Allied Veterans Benefits Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
Department of Veterans Affairs Act
Fire Fighters War Service Benefits Act
Returned Soldiers' Insurance Act
Soldiers' Settlement Act
Supervisors' War Service Benefits Act
Veterans Benefit Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
Womens' Royal Naval Service and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

2. Regulations

Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
Guardianship of Veterans' Property Regulations
Last Post Fund Regulations
Pensioners Training Regulations
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Burial Regulations
Veterans Estates Regulations
Veterans Treatment Regulations
Veterans Care Regulations

War Veterans Allowance Board Program Expenditure Plan

1986-87

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 3-4

Extract from Volume II of Public Accounts 3-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87
   1. Financial Summary 3-6

B. Recent Performance
   1. Highlights 3-6
   2. Review of Financial Performance 3-7

C. Background
   1. Introduction 3-7
   2. Legal Mandate 3-7
   3. Program Objective 3-7
   4. Program Description 3-8
   5. Program Organization for Delivery 3-8

D. Planning Perspective and Performance Review
   1. Environment 3-9
   2. Update on Previously Reported Initiatives 3-9
   3. Program Effectiveness 3-10
   4. Resource Justification 3-11

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 3-13
   2. Personnel Costs 3-14

B. Cost Analysis 3-15

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is requested in these Estimates to spend $1,476,000 in support of the War Veterans Allowance Board Program in 1986-87. The remaining expenditures, estimated at $183,000 for contributions to employee benefit plans, will be made under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates	1985-86 Main Estimates
	War Veterans Allowance Board Program		
10	Program expenditures	**1,476**	1,457
(S)	Contributions to employee benefit plans	**183**	179
	Total Program	**1,659**	1,636

Votes - Wording and Amounts

Vote No.	(dollars)	1986-87 Main Estimates
	War Veterans Allowance Board Program	
10	War Veterans Allowance Board - Program expenditures	**1,476,000**

Extracts from Part II of the Estimates

Program by Activities

(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates				
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	Total	1985-86 Main Estimates
Appeal, Review, Adjudication and Interpretation	34	1,657	2	**1,659**	1,636
1985-86 Authorized person-years	35				

Extract from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1984-85

(dollars)	Main Estimates	Total Appropriations	Actual Use
Voted Budgetary Expenditures			
Vote 10 - War Veterans Allowance Board - Program Expenditures	1,495,000	1,495,000	**1,351,670**
Statutory Budgetary Expenditures			
Contributions to Employee Benefit Plans	171,000	198,000	**198,000**
Total Program - Budgetary	1,666,000	1,693,000	**1,549,670**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87

1. Financial Summary

Funding requirements for the War Veterans Allowance Board Program for both the Estimates year and the current fiscal year are as shown in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Change
Appeal, Review, Adjudication and Interpretation	**1,659**	1,543	116
Authorized person-years	**34**	35	(1)

Explanation of Change: The change from 1985-86 forecast expenditures (at November 30, 1985) to the financial requirements for 1986-87 is not significant.

Explanation of 1985-86 Forecast: There has not been significant change from the 1985-86 Main Estimates. The 1985-86 forecast (at November 30, 1985) is $1.5 million or 5.7% less than the 1985-86 Main Estimates of $1.6 million. (Extracts from Part II of the Estimates, page 3-4.)

B. Recent Performance

1. Highlights

In October 1984, the first level of appeal regarding War Veterans Allowance was transferred to the Veterans Affairs Regional Office from the War Veterans Allowance Board. This not only allowed for faster processing but significantly reduced the number of routine appeals handled by this Board (see page 3-12).

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	Change
Appeal, Review, Adjudication and Interpretation	1,550	1,666	(116)
Person-Years	33	35	(2)

Explanation of Change: There is only a minor change from the 1984-85 Main Estimates to the actual expenditures.

C. Background

1. Introduction

This Program provides an appeal and review forum for applicants and recipients who feel they were unjustly denied benefits under the War Veterans Allowance Act, and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act. The programs on which the Board adjudicates are administered by the Department of Veterans Affairs. Initial adjudications are made by a Departmental official to whom the Minister has delegated authority. The Minister may also conduct a review of the initial adjudication. Any adjudication of the Minister, other then under Subsection 19(2) of the War Veterans Allowance Act (the Minister's authority to remit overpayments), is subject to appeal to or review by the Board.

2. Legal Mandate

The statutory framework within which the Board functions is set out in the War Veterans Allowance (WVA) Act, Veterans Allowance Regulations, Part XI Civilian War Pensions and Allowances (CWP&A) Act. These Acts and Regulations outline the terms and conditions of eligibility for receipt of benefits under the legislation.

3. Program Objective

The objective of the Program is to ensure that veterans and their dependants receive their entitlement under the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act.

4. Program Description

The Board's major responsibilities are: to act as a court of appeal for aggrieved applicants and recipients; to review decisions of the Department to ensure that adjudication is consistent with the intent and purview of the legislation, and that the legislation is applied uniformly throughout Canada; to adjudicate pursuant to specific sections of the WVA/CWP&A Acts where the Board has sole jurisdication; to provide interpretation of the WVA/CWP&A Acts and Regulations; and to advise the Minister on Regulations under the WVA Act. The Precedent Decisions of the Board collectively set out the jurisprudence respecting allowances, and provide guidance to the Department.

5. Program Organization for Delivery

Organization Structure: As shown in Figure 3, the Board is composed of the Chairman, Deputy Chairman, three Members and three Temporary Members who are appointed by the Governor in Council.

The Chairman of the Board has control and direction over the duties to be performed by the other members of the Board and the duties to be performed by such members of the staff of the Department as may be assigned to the Board by the Minister. The Chairman reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Deputy Minister of Veterans Affairs and the Dominion Secretary of the Royal Canadian Legion are additional Members of the Board without remuneration.

The total of 34 person-years authorized for 1986-87 includes eight person-years for a Chairman, a Deputy Chairman, and six Board members. Twenty-six person-years will be utilized by the Board for developing the following organization and support expertise to carry out its mandate.

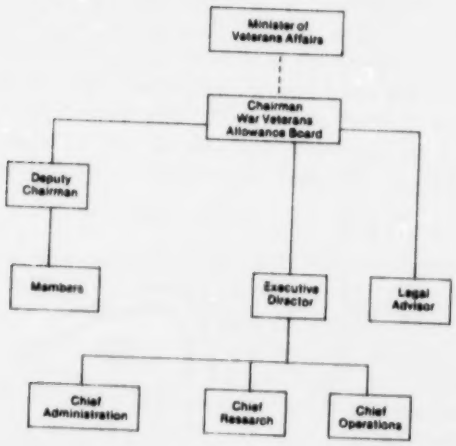
Executive Support Group: Four person-years for providing specialized services to the Chairman, Deputy Chairman and Board Members in the areas of policy and management of resources; operational control; advice on legislative matters; medical aspects of the legislation; development and implementation of activities to ensure the optimum efficiency of the Chairman's office; and stenographic and secretarial requirements. Legal advice to the Board is provided by a full time Legal Advisor attached to the Department of Justice. The Legal Advisor functions as a member of the Executive Support group.

Operations Division: Thirteen person-years for systematic review and the preparation of summaries for those cases that require adjudication by the Board; promulgation of resulting Board decisions, providing services to the Board in the areas of registration and preparation of agenda for cases requiring adjudication; writing official Board minutes; issuing internal policy guidelines, maintaining a library of precedent decisions and related information.

Information and Research Division: Three person-years to provide for the Board's requirements for information and research respecting operational planning and policy development, interpretation and communications.

Administration Division: Six person-years to provide for financial management, personnel management, transcription, administration and other general administrative functions of the Board.

Figure 3: Organization Structure



D. Planning Perspective and Performance Review

1. Environment

It is anticipated that the age of the eligible population will generate a high rate of new applications. This will result in a high volume of work in reviewing declined applications.

2. Update on Previously Reported Initiatives

In October 1984, changes to the War Veterans Allowance Act allowed first level appeals to be handled at the Department of Veterans Affairs Regional Office. These changes resulted in faster processing and significantly reduced the number of appeals to the Board. This enhanced the capability of the Board to review cases. No protection was lost as the applicant or recipient still retained the right to a formal appeal to the Board.

The Regional Office currently provides the Board with a copy of all adjudications to declined applications and all first level appeal adjudications. Support staff at the Board review these adjudications to identify cases where entitlement has been denied. These are summarized and presented to the Board for consideration.

3. Program Effectiveness

The main objective of the War Veterans Allowance Board Program is to ensure that applicants and recipients of allowances receive full entitlement under the legislation. Two main criteria for assessing the effectiveness of the program are: maintenance of an acceptable level of service; and the application of quality control processes.

Until 1985-86 the Board's turnaround target time to issue a ruling on an appeal was 60 days. The recent legislative changes which provide for the hearing of first level appeals by Departmental officials have necessitated a revision of the Board's target turnaround time to 90 days as the easier cases are now resolved at the Departmental level. Appeals now being received by the Board are complex and require more research and consideration. In 1984-85, actual average turnaround time was 84 days per case.

In the area of quality control, the Board's support staff review all cases where the Department declines applications and all cases where the Department rules on first level appeals. Cases reviewed where entitlement has been denied are summarized and presented to the Board for consideration. In addition, the Board support staff, using computer sampling, selectively review other adjudications to ensure uniform and fair application of the legislation. This review process leads to improved initial adjudications based upon a better understanding of Board policy. The periodic issue of Precedent Decisions leads to greater national uniformity in the adjudication process. The relative success of the Board with respect to these efforts is reflected in communications received from veterans, their dependants and the Minister's Office as well as in statistical reports prepared by the Board.

Figure 4 sets out the actual and projected ratio of altered and reversed adjudications by the Board. The ratio of decisions that have been altered or reversed is not indicative of the quality of the majority of first line adjudications because the Board deals with the more complex and difficult cases (this makes up approximately 1% of the cases adjudicated upon). These figures do, however, indicate trends for the more complex cases.

Figure 4: Summary of Adjudications

	Estimates 1986-87		Forecast 1985-86		Actual 1984-85	
	No.	%	No.	%	No.	%
Cases where the Board concurred with decisions:						
• Appeals	180	60	240	60	217	52
• Reviews	240	30	204	23	10	23
Cases where Board Altered or Reversed decisions:						
• Appeals	120	40	180	40	198	48
• Reviews	560	70	476	77	34	77

In addition the Board reviewed 25 of its own previous decisions in 1984-85.

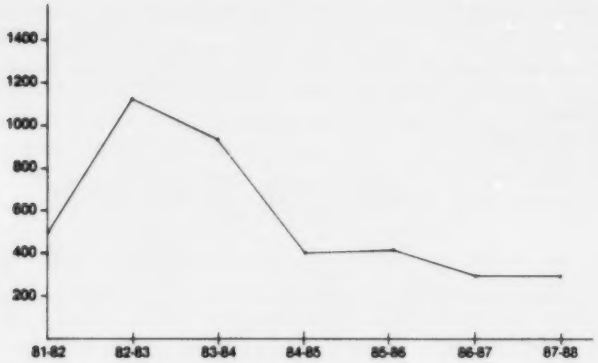
4. Resource Justification

Appeals are given priority over the other work of the Board. There is a wide variety of cases, and depending on its complexity, an appeal can take from 20 to 200 person-hours to bring to the final ruling stage. It is therefore not possible to express workload as units of production.

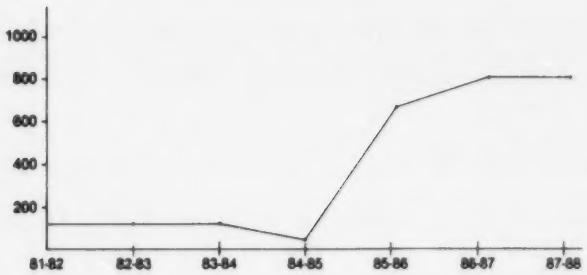
Reviews, like appeals, vary in complexity. In keeping with its mandate to ensure that the veteran receives his/her full entitlement under the Act, the objective of the Board is to increase the number of cases reviewed. With Veterans Affairs Regional Offices now handling first-level appeals, the forecast reflects the Board's plans to significantly increase its review activity. Figure 5 illustrates the level of activity for the planning period.

Figure 5: Profile of Actual and Projected Activity of the Board for the Period 1980-88

Appeal Workload Profile



Review Workload Profile



* Reflected in 1983-84 figures are 430 cases considered by the Board and returned to the Department for appropriate action. Due to changes introduced to the Acts 1983-84 referrals will decline significantly or disappear in 1985-86 and beyond.

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 6: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Personnel			
Salaries and wages	1,310	1,200	1,195
Contributions to employee benefit plans	183	179	198
Goods and Services			
Transportation and communication	117	118	75
Professional and special services	25	26	14
All other expenditures	22	18	39
Total operating	1,657	1,541	1,521
Capital	2	2	29
Total expenditures	1,659	1,543	1,550

2. Personnel Expenditures

Figure 7: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1986-87 Average Salary Provision
	86-87	85-86	84-85		
Management					
Executive	8	8	8	50,350-96,300	60,816
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	15	15	15	13,912-57,987	33,633
Technical					
Social Science Support	2	2	2	12,635-57,764	36,853
Administrative Support					
Clerical	4	4	4	12,932-31,743	23,908
Secretarial	5	5	5	12,636-31,946	24,084
Other		1	1		-

Note:

The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1985. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

B. Cost Analysis

Figure 8: Total Cost of Program for the Year 1985-86 ($000)

	1986-87 Program Expenditures	Add * Other Costs	Total Cost	Total Cost 1985-86
War Veterans Allowance Board	1,659	132	1,791	1,763

* Other costs of $132,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	95
• other services provided without charge by other departments	37

Pension Review Board Program Expenditure Plan

1986-87

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 4-4

Extract from Volume II of the Public Accounts 4-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87
   1. Highlights 4-6
   2. Financial Summary 4-6
B. Recent Performance
   1. Review of Financial Performance 4-7
C. Background
   1. Introduction 4-7
   2. Legal Mandate 4-7
   3. Program Objective 4-7
   4. Program Description 4-7
   5. Program Organization for Delivery 4-8
D. Planning Perspective
   1. Environment 4-8
   2. Initiatives 4-9
   3. Program Effectiveness 4-9
   4. Resource Justification 4-9

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 4-11
   2. Personnel Costs 4-12
B. Cost Analysis 4-13

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is sought in these Estimates to spend $1,514,000 for the operation of the Pension Review Board Program during the 1986-87 fiscal year. $186,000 for employee benefits will be met under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates	1985-86 Main Estimates
	Pension Review Board Program		
15	Program expenditures	**1,514**	1,081
(S)	Contributions to employee benefit plans	**186**	128
	Total Program	**1,700**	1,209

Votes - Wording and Amounts

Vote No.	(dollars)	1986-87 Main Estimates
	Pension Review Board Program	
15	Pension Review Board - Program expenditures	**1,514,000**

Extracts from Part II of the Estimates

Program by Activities

(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates				1985-86 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	Total	
Pension Review System	35	1,698	2	1,700	1,209
1985-86 Authorized person-years	25				

Extract from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1984-85

(dollars)	Main Estimates	Total Appropriations	Actual Use
Voted Budgetary Expenditures			
Vote 15 - Operating expenditures	901,000	1,041,000	**863,535**
Statutory Budgetary Expenditures			
Contributions to Employee Benefit Plans	97,000	116,000	**116,000**
Total Program - Budgetary	998,000	1,157,000	**979,535**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87

1. Highlights

During 1986-87, the Pension Review Board Program expects to accomplish the following:

- to render decisions on 2,500 cases, and to reduce the cases awaiting a hearing to 500 (see page 4-10); and
- to maintain the turnaround time of approximately two months from the date the case is heard to the date the decision is promulgated (see page 4-9).

2. Financial Summary

Funding requirements for the Pension Review Board Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Change
Pension Review System	**1,700**	1,635	65
Authorized person-years	**35**	35	-

Explanation of Change: The change from 1985-86 forecast (at November 30, 1985) to the financial requirements for 1986-87 is not significant.

Explanation of 1985-86 Forecast: The 1985-86 forecast (at November 30, 1985) is $1.6 million or 34.4% higher than the 1985-86 Main Estimates of $1.2 million (extracts from Part II of the Estimates, page 4-4). This results mainly from the appointment of four additional Board members plus six support staff pursuant to amendments to the Pension Act (Bill C-28).

B. Recent Performance

1. Review of Financial Performance

Figure 2: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	**Change**
Pension Review System	980	998	**(18)**
Person-years	22	22	-

Explanation of Change: There is only a minor change from the 1984-85 Main Estimates to the actual expenditures.

C. Background

1. Introduction

The Pension Review Board, established in 1971 when major revisions were made in the Pension Act, is an independent agency of the federal government reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

2. Legal Mandate

The Pension Review Board's mandate on matters of pension entitlement, amount of pension award and the interpretation of pension legislation comes from Sections 75 to 81 of the Pension Act.

3. Program Objective

The objective of the Pension Review Board Program is to ensure that eligible ex-members of the armed forces, certain civilians and/or their respective dependants receive the full benefits of the Pension Act and related statutes.

4. Program Description

The Pension Review Board is the final tribunal for pension claims under the Pension Act and related statutes and, provides interpretations of the Pension Act.

The procedures followed by the Board in the preparation for the conduct of hearings are informal. Proceedings are non-adversarial and the Board is not permitted to hear oral evidence. It does, however, exercise wide latitude in accepting documentary evidence. Hearings are conducted in both official languages. (A more detailed description of this Program is found in the Portfolio Summary, page 1-3.)

5. Program Organization for Delivery

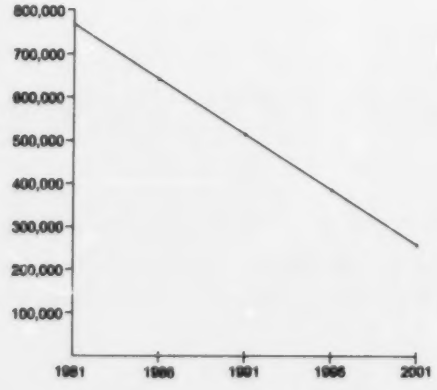
The Board consists of a Chairman, a Deputy Chairman and nine members, six of whom are ad hoc appointments. According to legislation, the Pension Review Board sits and hears appeals in such places in Canada as may be designated by order of the Governor in Council. The Executive Director and related support staff are responsible for providing services in the legal support, secretarial, records management, clerical, financial, personnel and administration fields. The Legal Advisor is responsible for the quality control aspect of decisions, the issuance of the Pension Review Board Reports series, and legal advice to the Chairman and Board members.

D. Planning Perspective

1. Environment

Declines in the overall veteran population are forecast for the next several decades. Figure 3 shows the projected veteran population to the year 2001. The declining veteran population will ultimately result in a decreasing requirement for resources for the Pension Review Board Program. This reduction will be partially offset due to the increasing numbers of veterans' survivors becoming eligible for pensions as a result of legislative changes in the provision of pension benefits. An additional offsetting factor will be the increasing number of pension applications from ex-Regular Forces members.

Figure 3: Veteran Population



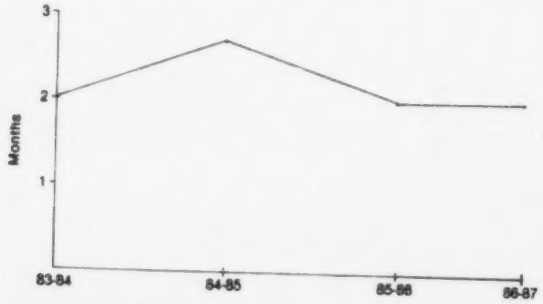
2. Initiatives

In an effort to reduce significantly the number of appeals awaiting to be heard as well as coping with forecasted increase in new appeals being filed before the Board due to an amendment to the Pension Act, the same amendment provided for the appointment of four additional Board members and a related support staff of six at an additional cost of approximately $434,000 in 1985-86. This is to be extended into the 1986-87 year to bring the number of appeals awaiting hearing down to a reasonable level (see page 4-10).

3. Program Effectiveness

Effective delivery of benefits to the Board's client population has been identified as the most appropriate indicator of program effectiveness, and is defined as the average time, in months, measured from the date the case is heard by three members of the Board to the date the decision is issued. Figure 4 illustrates actual and projected performance in this area.

Figure 4: Average Time to Issue a Decision (Months)



It should be noted that the hearing of an appeal and the issuing of a decision is the culmination of a process which begins some 6-7 months earlier with the initial registration of an appeal with the Board. This processing time, which is quite variable, is beyond the control of the Board since it is during this period that the veteran or his representative prepares his case, including the development of new evidence.

4. Resource Justification

The caseload handled by the Pension Review Board is largely determined by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment and Entitlement Boards. By experience, it has been demonstrated that a large percentage of eligible ex-members of the armed forces and RCMP, certain civilians and/or their respective dependants who are dissatisfied with the decision of the Commission elect to have their cases appealed to the Board. The Board must accept all appeals, hear cases and render decisions. Figure 5 presents actual and projected information on appeal workload for the period 1984-85 to 1986-87.

Figure 5: Appeal Workload

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Appeals awaiting hearing at beginning of year	995	1,355	1,278
Appeals received during the period	2,000	2,200	1,694
Hearings held	2,500	2,560	1,595
Appeals remaining outstanding at year end	495	995	1,355*

*reflects 22 withdrawals

Noting the increase in appeal workload, it would appear that a change in attitude of the veteran population has taken place with respect to the full appeal process. More and more veterans are availing themselves of the appeal procedure allowed under the Pension Act after a decision by the Canadian Pension Commission has been handed down. This, combined with the fact that the Canadian Pension Commission has recently increased its ouput of decisions, has resulted in an increase in the number of appeals being made to the Board.

The performance measurement system identifies the resource levels required to efficiently and effectively conduct the Board's activities. With changes in its operations and in the format of hearing cases, the Board increased its base of cases disposed from 60 cases per person-year to 71. Although the Board augmented its productivity, a significant increase in the number of appeals, starting in 1985-86, increased the workload by a much greater margin. As indicated on page 4-9, the appointment of four more Board members and related support staff should alleviate this situation.

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 6: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Personnel			
Salaries and wages	1,332	1,312	775
Contributions to employee benefit plans	186	182	116
Goods and Services			
Transportation and communications	60	51	40
Professional and special services	31	29	22
Other operating expenditures	89	53	19
Total operating	1,698	1,627	972
Capital	2	8	8
Total expenditures	1,700	1,635	980

2. Personnel Costs

Figure 7: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years *			Current Salary Range	1986-87 Average Salary Provision
	86-87	85-86	84-85		
Management					
Executive	11	11	7	50,350-96,300	65,853
Scientific and Professional					
Law	1	1	1	20,523-88,120	48,725
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	2	2	2	13,912-57,987	41,215
Administrative Support					
Clerical	13	13	9	12,932-31,743	20,848
Secretarial	8	8	6	12,636-31,946	22,320

* Includes approved Supplementary Estimates

Note:

The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1985. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

B. Cost Analysis

Figure 8: Total Cost of Program for the Year 1986-87 ($000)

	1986-87 Program Expenditures	Add* Other Costs	Total Cost	Total 1985-86
Pension Review Board Program	1,700	152	1,852	1,346

* Other costs of $152,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	115
• other services provided without charge by other departments	37

Canadian Pension Commission Program Expenditure Plan

1986-87

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 5-4

Extract from Volume II of the Public Accounts 5-6

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87
   1. Highlights 5-7
   2. Financial Summary 5-8
B. Recent Performance
   1. Highlights 5-9
   2. Review of Financial Performance 5-9
C. Background
   1. Introduction 5-10
   2. Legal Mandate 5-10
   3. Program Objective 5-10
   4. Program Description 5-10
   5. Program Organization for Delivery 5-11
D. Planning Perspective
   1. Environment 5-14
   2. Initiatives 5-15
   3. Update on Previously Reported Initiatives 5-15
   4. Program Effectiveness 5-15
   5. Resource Justification 5-17

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 5-22
   2. Personnel Expenditures 5-23
   3. Transfer Payments 5-24
B. Cost Analysis 5-25

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is sought in these Estimates to spend $805,534,000 for the operation of the Canadian Pension Commission Program during the 1986-87 fiscal year. Other operating expenditures, an estimated $1,776,000 for contributions to employee benefit plans, will be met under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates	1985-86 Main Estimates
	Canadian Pension Commission Program		
20	Operating expenditures	**17,145**	17,357
25	Grants and contributions	**788,389**	748,408
(S)	Contributions to employee benefit plans	**1,776**	1,799
	Total Program	**807,310**	767,564

Votes - Wording and Amounts

Vote No.	(dollars)	1986-87 Main Estimates
	Canadian Pension Commission Program	
20	Canadian Pension Commission - Operating expenditures	**17,145,000**
25	Canadian Pension Commission - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	**788,389,000**

Extracts from Part II of the Estimates

Program by Activities

(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates					1985-86 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary			**Total**	
		Operating	Capital	Transfer payments		
Pension Adjudication and Administration	383	18,847	74	788,389	**807,310**	767,564
1985-86 Authorized person-years	397					

Extract from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1984-85

(dollars)

	Main Estimates	Total Appropriations	**Actual Use**
Voted Budgetary Expenditures			
Vote 20 - Canadian Pension Commission Program - Operating expenditures	15,789,000	16,496,340	**15,431,274**
Vote 25 - Canadian Pension Commission Program - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	716,407,000	716,407,000	**670,567,980**
	732,196,000	732,903,340	**685,999,254**
Statutory Budgetary Expenditures			
Contributions to Employee Benefit Plans	1,473,000	1,694,000	**1,694,000**
Total Program - Budgetary	733,669,000	734,597,340	**687,693,254**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87

1. Highlights

During 1986-87, the Program's plans include the following:

- to make total benefit payments of some $788,389,000 to 102,438 pensioners and to 44,753 eligible dependants and others;
- to render decisions on 8,400 new or revised pension applications and on 4,100 cases to its Entitlement and Assessment Boards (see page 5-20 and 5-21);
- to achieve the following average response times: (see page 5-16)
  - less than 90 days to render a decision on initial applications;
  - less than 150 days from certification of readiness to be heard to a decision on an application to either Assessment or Entitlement Boards; and
- further study and possible implementation of recommendations of the Ministerial Task Force on Program Review (see page 5-15).

2. Financial Summary

Funding requirements for the Canadian Pension Commission Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast* 1985-86	Change
Pension Adjudication and Administration	807,310	756,311	50,999
Authorized person years	383	408	(25)

* There has not been a significant change from the 1985-86 Main Estimates.

Explanation of Change: The increase of $ 51 million in the 1986-87 requirement over the 1985-86 forecast is due mainly to the following major items:

	($000)
• an increase in pension payments due to:	
- annual indexing to the Consumer Price Index	35,200
- revision of pension recipient population estimates	4,700
- provisions of Bill C-28	12,900
• an increase of 6 person years to provide continuous validation of pension recipient information	300
• salary and price adjustment increases	700
• a decrease of 20 person years due to a reduction in health monitoring of pension recipients	(1,200)
• a decrease of 11 person years due to a reduction in pension claims backlog	(500)

B. Recent Performance

1. Highlights

In 1984-85, the Program accomplished the following:

- made benefit payments of $670,567,980 to some 98,965 pensioners and 43,520 dependants, and carried out medical examinations on 18,882 pensioners. These volumes are within 2, 4 and 9% of planned performance.

- although the Commission received a two month increase in workload for first and second level decisions, the corresponding increase in turnaround time was only approximately one month. The higher profile of the Commission under a new Minister was a major contributor in the workload increase.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	**Change**
Pension Adjudication and Administration	687,693	733,669	**(45,976)**
Person years	381	367	**14**

Explanation of Change: The difference between actual expenditures and the Main Estimates is mainly due to the following:

	($000)
• a decrease in estimated pension payments mainly due to a backlog of pension claims adjudication and pension award payments	(45,800)
• a decrease of 7 person years resulting from staffing delays	(500)
• an increase of 21 person years to conduct continuous health monitoring of pension recipients	680

C. Background

1. Introduction

The Canadian Pension Commission Program consists of the Canadian Pension Commission which reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

The Canadian Pension Commission renders decisions and holds Entitlement and Assessment boards on disability and dependants' pension applications. (A description of this Program is found on page 5-12.)

2. Legal Mandate

Acts governing the operations of the Canadian Pension Commission include: the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act, Parts I to X, which provides for pension awards for disability or death attributable to service during the Second World War in certain organizations closely associated with the Armed Forces, such as the Merchant Navy, and the Compensation for Former Prisoners of War Act.

In addition, the Commission considers claims for pensions under certain other measures, including the Flying Accidents Compensation Regulations, the RCMP Superannuation Act, the RCMP Pension Continuation Act and the Halifax Relief Commission Pension Continuation Act. Payments pursuant to the RCMP Superannuation and Pension Continuation Acts are provided for under the spending authority provided in the Law Enforcement Program of the Ministry of the Solicitor General. The Commission is also the agency through which grants and annuities that accompany some gallantry awards are paid under the Gallantry Gratuities and Annuities Order.

3. Program Objective

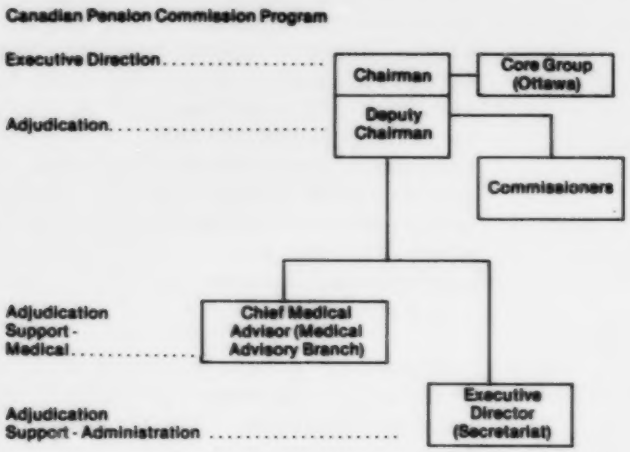
The principal objective of the Canadian Pension Commission Program is to ensure the provision of service related death and disability benefits to eligible ex-members of the Armed Forces, certain civilians and/or their respective dependants.

4. Program Description

The Canadian Pension Commission administers the Pension Act and other related statutes, regulations, and orders, the legislation under which pensions are awarded as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

5. Program Organization for Delivery

Figure 3: Organization and Resources ($000)



	1986-87 Main Estimates
Person Years	383
Operating Costs	$ 18,921
Grants	$788,389

The four sub-activities consist of the following:

Sub-Activities	Description	Functions
Executive Direction (4 P/Ys)	The Chairman is the Chief Executive Officer of the Commission. Certain administrative and support services are provided by office staff of the component in Charlottetown while a Core Group performs planning, liaison and administrative services from Ottawa.	Planning and Support to operational planning and as well to the Chairman, Parliamentary bodies, Central Agencies, other Agencies and the Department of Veterans Affairs, client-oriented agencies and clients.
Adjudication (26 P/Ys)	Composed of a Deputy Chairman, a Secretary, between eight and fourteen Commissioners appointed for terms of up to ten years (renewable) and up to ten additional ad hoc Commissioners appointed for periods of one year (renewable). All are Governor-in-Council appointments. Renders decisions on applications regarding eligibility for, and the amount of benefits to eligible veterans, certain civilians and, or their respective dependants.	First Decisions Entitlement and Assessment Board Decisions Ancillary Benefits Decisions Assessment Reviews Trust Fund Decisions
Adjudication Support Medical (37 P/Ys)	Headed by a Chief Medical Advisor and composed of a Deputy Chief Medical Advisor and Head Office Medical Advisors, provides medical advice to the Commission on the evidence available in support of claims and on pension matters generally. Writes medical opinions on	Medical Examinations Medical Assessments Field Medical Reviews Head Office Medical Reviews and Quality Control Field Medical Opinions Head Office Medical Opinions

Sub-Activities	Description	Functions
	all individual cases and maintains medical standards. The functions extend into District Offices through the Senior Pension Medical Examiners and Pension Medical Examiners who conduct medical examinations on applicants and pensioners.	
Adjudication Support Administrative (316 P/Ys)	Headed by an Executive Director, responsible for providing all managerial and operational support functions and service at Headquarters and in 17 District Offices as well as three sub-offices. Provides support to the adjudicative function by preparing documentation required to enable decisions to be rendered regarding entitlement or level of assessments; provides benefit related information and advice. Provides support to policy and planning initiatives of management and ensures provision of financial, personnel and administrative services to the Commission.	Non-medical Claims Prepared First Level Cases Prepared Second Level Cases Prepared Third Level Cases Prepared Medical Reviews Typed and Quality Controlled Boardroom Decisions Typed Entitlement Board/ Assessment Board Decisions Typed Trust Fund Decisions Typed Medical Decisions Promulgated Non-medical Decisions Promulgated Trust Fund Decisions Promulgated Ministerial and Other Inquiries General Correspondence Entitlement Board/ Assessment Board Cases Serviced Entitlement/Assessment Board Decisions - Field Ancillary Benefits Cases - Field Policy and Planning Support Finance, Personnel and Administration Coordination

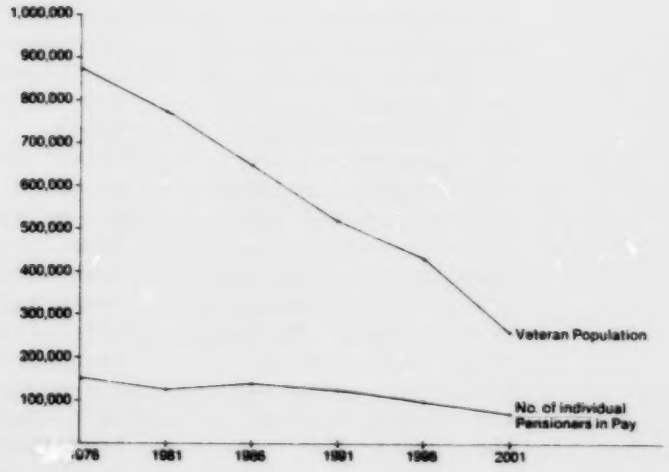
D. Planning Perspective

1. Environment

The more significant environmental factors that affect this Program are:

Aging of Veterans and their Economic Standing: While the veteran population is forecast to decline over the next several decades (see Figure 4), the number of veterans applying for disability pensions has increased at an average annual rate of 15% over the last five years. This increase is principally attributed to the increase in disability as veterans age, to reduced income as they reach retirement age and renewed emphasis by the Commission on resolving cases where doubt exists in favour of the applicant. The declining veteran population will ultimately result in a decreasing requirement for resources for the Canadian Pension Commission Program. This reduction will be partially offset due to the increasing numbers of veterans' survivors becoming eligible for pensions as a result of legislative changes in the provision of pension benefits. An additional offsetting factor will be the increasing number of pension applications from ex-Regular Forces members.

Figure 4: Projected Veteran Population and Number of Individual Pensioners in Pay



2. Initiatives

Ministerial Task Force on Program Review: The Ministerial Task Force on Program Review has proposed several ways in which service to the veteran can be improved. Recommendations put forward include integration of service delivery, consolidation of legislation from 27 acts to one or two and the greater use of private sector health services. During 1986-87 these recommendations will be further studied and some of them implemented. Ultimately the implementation will affect Portfolio organization, and operational policy and procedures.

Life Certificate program: The Life Certificate program (internal audit function to update pensioners records) will be restored, thereby allowing for an improved data base, reduction in future overpayments and a more accurate Ancillary Benefits pay-out. An additional six person-years are required for administration.

Commissioners Pilot Project: A pilot project on the deployment of commissioners at various locations across Canada will be refined. There are no significant additional costs and there should be a savings in delays for cases being heard.

Person Year Reduction Plan: Specific action will be taken to implement the person-year reductions required by the May 1985 Budget. This will be accomplished by reducing the number of discretionary pension medical examinations by 8000 per year, thus eliminating the related number of medical examiners and support staff required.

3. Update on Previously Reported Initiatives

Improved Client Services: The 1984-85 thrust was on improved client services. In that regard, the Commission concentrated on speeding up the production process itself by using word processors and developing special form letters as well as re-routing the typing of Entitlement and Assessment Boards to the Field. The Commission decreased the average length of time between medical reviews from 6.2 years in 1983-84 to 4.9 in 1984-85. This was accomplished by setting and meeting an 18% productivity increase target.

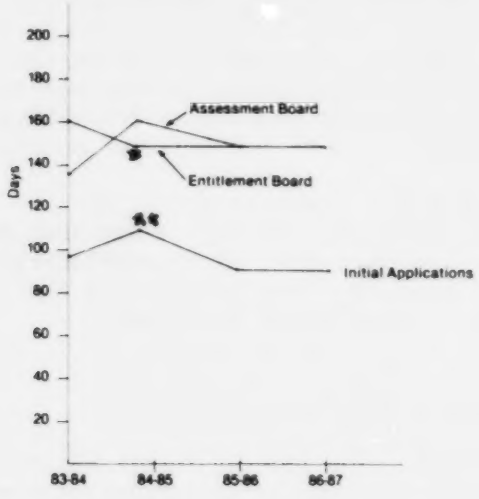
4. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Canadian Pension Commission Program must be related to its basic objective of providing benefits to eligible ex-members of the Armed Forces, certain civilians and/or their dependants. The Program's effectiveness can therefore be measured

in respect of its administration of legislation, including the length of the administration process, the extent to which legislation is appropriately interpreted and the relative benefits provided to recipients. Two indicators of the effective delivery of benefits to this client population and their dependants are level of service and amount of pension.

Level of Service: This indicator measures the quality of service to clients in terms of the amount of time required to process an application through the stages of the pension process involving only the Canadian Pension Commission. Figure 5 represents average quarterly trends, in days, in this area and includes projections for fiscal years 1985-86 and 1986-87.

Figure 5: Level of Service Summary (Reductions in Turn Around Time)



* As of October 1, 1985, the Commission will be responsible only for hearing a case once the Bureau of Pensions Advocates has prepared the case and certified it ready to be heard.

** Extremes occurring in one month replaced in calculation by average for year. Even so, a somewhat distorted picture of the year's work is presented for 1984-85, owing to a surge of applications in the last quarter.

Amount of Pension: The basic rate of pension is that amount paid to an unmarried pensioner with a disability assessed at 100%. It was originally established at an amount equivalent to the composite of the salaries of five selected categories of unskilled public servants after income tax was deducted at the rate for a single person in the province with the lowest tax rate. The basic rate was adjusted each January 1st in line with the change in the Consumer Price Index, which was not necessarily equivalent either in time or in amount to that obtained by the five selected categories in wage negotiations. The two have on

occasion, moved apart with the one moving at times ahead and at times falling behind the other. The Commission monitored the composite to ensure relative comparability and recommended, at times, an amendment to the Pension Act to narrow any gap that might have developed. Bill C-28, enacted February 1985, overcomes any previous potential economic disadvantage to the veteran or his/her dependants by adjusting the basic rate each January 1st, not simply by the Consumer Price Index as had previously been done, but by whichever is the greater of the Consumer Price Index or the composite of the selected categories.

5. Resource Justification

The Program's allocation of 383 support and professional person years is justified by its requirements to investigate each claim, medically examine the veteran and to adjudicate claims. The complexity and scope of the legislation is described as follows:

Benefit Payments

Disability Pensions: Under the Pension Act, pensions may be paid to members or former members of the Armed Forces who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of or was directly connected with military service in peacetime.

Disability pensions range from 1% to 100% and are paid in accordance with the extent of disability which is found to exist through medical examination. Medical examiners are guided as to the extent of a disability by a Table of Disabilities which, under the Pension Act, the Commission is required to prepare and maintain. For pensionable disabilities assessed at less than 5%, no monthly pension is payable but the pensioner is entitled to the appropriate single payment as provided in the Schedule of Rates.

The Civilian War Pensions and Allowances Act provides for similar benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces during World War II.

Survivors Pensions: Following the applicant's or pensioner's death the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may, upon application, receive either a full pension, or a proportionate pension.

Some benefits are discretionary and the amounts may be altered based on the degree of dependency. Those benefits paid as a right to disability pensioners, spouses and children are not subject to any type of a means or income test and are adjusted annually on the 1st of January. Figure 6 provides examples of payment levels, effective April 1, 1985.

Figure 6 : Scale of Pensions for 100% Disability ($)

	April 1, 1985* (per month)	January 1, 1986 (per month)
Basic Pension	1,146.83	1,191.56
Additional pension for spouse (equal to 25% of the basic pension)	286.71	297.89
Additional pension for children First child (equal to 13% of the basic pension)	149.09	154.90
Second child (equal to 9.5% of the basic pension)	108.95	113.20
Each additional child (equal to 7.5% of the basic pension)	86.01	89.36

* Due to passage of Bill C-28, figures were adjusted on April 1, 1985.

Compensation for Former Prisoners of War: Under the Compensation for Former Prisoners of War Act, veterans may receive compensation depending on the length of imprisonment and the country involved. A veteran may be eligible to receive between 10% and 50% of the 100% disability rate.

Other: A pensioner who is totally disabled and needs assistance to care for himself or herself may, in certain circumstances, be awarded an Attendance Allowance. The amount of the allowance is based on the degree of attendance needed but is limited to $788.47 monthly in 1986 ($758.87 monthly in 1985).

Pensioners who are amputees or who must wear special appliances or who require specially made clothing may receive an allowance to compensate for the special apparel. The maximum monthly allowance in 1986 is $89.33 ($85.98 in 1985).

When a pensioner is in receipt of a pension for disabilities assessed at 100% and is suffering an exceptional incapacity as a result, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded up to a maximum monthly amount of $630.78 in 1986 ($607.10 in 1985).

The Gallantry Gratuities and Annuities Order provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry as listed in the Order is awarded a disability pension, War Veterans Allowance or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

In Figure 7, the main variables that affect total expenditures are summarized according to the number of recipients and total payments. This figure illustrates the relative change over a 10 year period.

Figure 7 : Number of Recipients and Total Payments

At March 31	Number of Recipients	Average Monthly Benefit	Total Payments
			($000)
1977	141,939	229	391,534
1978	138,891	245	408,591
1979	136,433	265	436,058
1980	135,844	298	486,900
1981	133,829	324	520,525
1982	135,109	331	538,070
1983	141,840	352	599,775
1984	143,399	376	646,883
1985	142,167	395	670,568
1986*	145,090	416	738,808

* projected

Workload

The major elements of the Commission's workload are summarized in Figure 8. The Performance Measurement System (PMS) utilized these 27 elements as output indicators produced by a given person year.

Figure 9 depicts performance indicators used in the PMS regarding applications and decisions.

Figure 8: Major Workload Elements

Component/Product	Estimate 1986-87 Workload	Forecast 1985-86 Workload	Actual 1984-85 Workload	Forecast 1984-85 Workload
Adjudication				
First Decisions	8,400	11,381	6,132	6,655
EB/AB Decisions	4,100	4,116	3,452	3,468
Ancillary Benefits Decisions	5,300	5,300	5,633	5,300
Assessment Changes	3,800	6,300	5,851	5,200
Trust Fund Decisions	250	250	274	250
Adjudication Support - Medical				
Medical Examinations	12,900	19,400	18,882	18,360
Field Medical Reviews	24,000	24,000	24,846	23,000
Field Medical Opinions	1,700	1,700	1,963	1,600
Head Office Medical Opinions	8,800	12,000	11,960	9,275
Head Office Medical Reviews and Quality Control	4,800	4,800	5,587	4,800
Adjudication Support - Administration				
Non-Medical Claims Prepared	29,600	29,600	31,648	31,000
1st Level Claims Prepared	8,400	9,800	7,767	5,500
2nd Level Claims Prepared	3,900	3,900	2,491	2,200
PRB Claims Prepared **	1,560	1,560	-	1,200
Medical Reviews Typed/Quality Control	9,600	14,300	-	13,800
Medical 1st Decisions Typed	8,650	11,650	8,606	6,900
EB/AB Decisions Typed *	800	800	2,661	3,468
Medical Decisions Promulgated	25,400	33,000	32,366	29,600
Non-Medical Decisions Promulgated	11,800	13,000	13,940	12,600
Trust Fund Decisions Promulgated	250	250	271	250
Ministerials and Other Inquiries	3,000	3,700	2,666	2,100
General Correspondence	2,400	2,400	2,400*	2,400
Field Medical Reports	12,900	19,400	18,882	18,360
EB/AB Cases Serviced *	4,100	4,100	3,378	3,468
EB/AB Decisions - Field *	3,300	3,300	-	-
Ancillary Benefits Cases - Field	21,000	21,000	-	-
Life Certificates	27,000	-	-	-

* EB - Entitlement Board
AB - Assessment Board
**PRB - Pension Review Board

Figure 9: Application and Decision Forecast

		Disability	Survivor	Special Awards	Total	Entitlement Board	Sec. 67 (Assessment Board)	Total
84-85	Pending Beginning	1,590	69	51	1,710	1,598(1)	811(1)	2,409
Actual	Net Applications	6,264	250	1,989	8,503	2,380	779	3,159
	Total	7,854	319	2,040	10,213	3,978	1,590	5,568
	Decisions	4,410	218	1,504	6,132	2,525	927	3,452
	Pending End	3,444	101	536	4,081	1,453	663	2,116
85-86	Net Applications	6,425	175	2,200	8,800	2,600	1,300	3,900
	Total	9,869	276	2,736	12,881	4,053	1,963	6,016
	Decisions	8,619	226	2,536	11,381	2,616	1,500	4,116
	Pending End	1,250	50	200	1,500	1,437	463	1,900
86-87	Net Applications	6,200	125	2,075	8,400	2,600	1,350	3,950
	Total	7,450	175	2,275	9,900	4,037	1,813	5,850
	Decisions	6,200	125	2,075	8,400	2,600	1,500	4,100
	Pending End	1,250	50	200	1,500	1,437	313	1,750

(1) Included cases not certified ready to be heard.

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 10: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Personnel			
Salaries and wages	**12,727**	11,806	11,362
Contributions to employee benefit plans	**1,776**	1,643	1,694
Goods and Services			
Transportation and Communications	**2,233**	2,207	2,388
Professional and special services	**1,400**	1,202	968
Other operating expenditures	**711**	771	559
Total operating	**18,847**	17,629	16,971
Capital	**74**	170	154
Transfer Payments	**788,389**	738,512	670,568
Total expenditures	**807,310**	756,311	687,693

2. Personnel Expenditures

Figure 11: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1986-87 Average Salary Provision
	86-87	85-86	84-85		
Management					
Executive	26	26	25	50,350-96,300	60,544
Senior Management	2	2	-	50,350-96,300	56,544
Scientific and Professional					
Medicine	35	49	46	43,156-91,740	68,173
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	37	30	20	13,912-57,987	33,580
Organization and Methods	8	7	4	13,926-57,980	41,352
Program Administration	8	11	10	13,912-57,987	34,407
Welfare Program	28	21	17	14,860-57,980	33,635
Administrative Support					
Clerical	151	183	187	12,932-31,743	23,283
Data Processing	4	3	2	13,352-37,130	17,984
Secretarial	79	79	74	12,636-31,946	21,577
Other	5	3	3	12,665-25,271	19,751

Note:

The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1985. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Transfer Payments

Figure 12 presents a summary of all grant and contribution expenditures of the Program.

Figure 12: Details of Transfer Payments ($)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Grants			
Pensions for disability and death			
The Flying Accidents Compensation Regulations	**402,000**	446,000	378,000
World War I	**85,834,000**	110,157,000	84,152,000
World War II	**629,672,000**	573,507,000	542,472,000
Civilians, World War II	**3,066,000**	2,146,000	2,042,000
Defence Forces - Peacetime Services	**50,810,000**	38,825,000	26,394,000
Special Forces (Korea)	**16,764,000**	11,892,000	13,796,000
Newfoundland Special Awards	**19,000**	19,000	17,000
Burial Grants	**1,728,000**	1,413,000	1,201,000
Gallantry Awards - World War II and Special Force	**24,000**	31,000	28,000
Total grants	**788,319,000**	738,436,000	670,480,000
Contributions			
Compensation for loss of earnings	**70,000**	76,000	88,000
Total grants and contributions	**788,389,000**	738,512,000	670,568,000

B. Cost Analysis

Figure 13: Total Cost of Program for the Year 1986-87 ($000)

	1986-87 Program Expenditures	Add * Other Costs	**Total Cost**	Total 1985-86
Canadian Pension Commission Program	807,310	1,876	**809,186**	769,351

* Other costs of $1,876,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	1,211
• other services provided without charge by other departments	665

Bureau of Pensions Advocates Program Expenditure Plan

1986-87

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 6-4

Extract from Volume II of the Public Accounts 6-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87
   1. Highlights 6-6
   2. Financial Summary 6-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 6-7
   2. Review of Financial Performance 6-7
C. Background
   1. Introduction 6-8
   2. Legal Mandate 6-8
   3. Program Objective 6-8
   4. Program Organization for Delivery 6-8
   5. Operations 6-9
D. Planning Perspective
   1. Environment 6-10
   2. Program Effectiveness 6-10
   3. Resource Justification 6-12

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 6-13
   2. Personnel Expenditures 6-14
B. Cost Analysis 6-15

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is sought in these Estimates to spend $4,906,000 for the operation of the Bureau of Pensions Advocates Program during the 1986-87 fiscal year. $645,000 for contributions to employee benefit plans will be met under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates	1985-86 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates Program		
30	Program expenditures	**4,906**	4,329
(S)	Contributions to employee benefit plans	**645**	570
	Total Program	**5,551**	4,899

Votes - Wording and Amounts

Vote No.	(dollars)	1986-87 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates Program	
30	Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures	**4,906,000**

Extracts from Part II of the Estimates

Program by Activities

(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates				1985-86 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Budgetary Capital	**Total**	
Legal Counselling and Representation	135	5,529	22	**5,551**	4,899
1985-86 Authorized person-years	118				

Extract from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1984-85

(dollars)	Main Estimates	Total Appropriations	**Actual Use**
Voted Budgetary Expenditures			
Vote 30 - Bureau of Pensions Advocates - Program Expenditures	4,085,000	4,085,000	**4,004,390**
Statutory Budgetary Expenditures			
Contributions to Employee Benefit Plans	499,000	576,000	**576,000**
Total Program - Budgetary	4,584,000	4,661,000	**4,580,390**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87

1. Highlights

During 1986-87, the Bureau's plans include the following:

- to represent 11,200 applicants for pension with claims and appeals to the Canadian Pension Commission and appeals to the Pension Review Board (see page 6-10);
- to counsel 7,000 applicants with respect to the application of the Pension Act for cases where no claim is made;
- to represent 1,700 applicants with appeals to the War Veterans Allowance Board and Pension Review Board; and
- to maintain established average response times for research, preparation and presentation of pension applications and appeals throughout 1986-87 (see page 6-11).

2. Financial Summary

Actual and forecast resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Change
Legal Counselling and Representation	**5,551**	5,412	139
Authorized person-years	**135**	138	(3)

Explanation of Change: The change from 1985-86 forecast (at November 30, 1985) to the financial requirement for 1986-87 is not significant.

Explanation of 1985-86 Forecast: The 1985-86 forecast (at November 30, 1985) is $5.5 million or 12.2% higher than the 1985-86 Main Estimates of $4.9 million (extracts from Part II of the Estimates, page 6-4). This results mainly from resources, 21 person-years and $.7 million to action amendments to the Pension Act (Bill C-28).

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance during 1984-85 were:

- The Bureau represented 10,804 applicants for pensions and submitted 8,631 new claims and appeals on their behalf. An additional 5,211 applicants received counselling relating to pension entitlement for cases where no claim or appeal could be made.

- The following average response times were achieved in 1984-85:

  - 5.9 months to research, prepare, and submit an initial application to the Canadian Pension Commission

  - 13.2 months to research, prepare, and certify as ready to be heard, an appeal to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission. The increase results mainly from the revised definition of turnaround time which now includes the total time the case is with the Bureau.

  - 9.3 months to research, prepare and present an appeal for hearing before the Pension Review Board.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	**Change**
Legal Counselling and Representation	4,580	4,584	**(4)**
Authorized person-years	120	114	6

Explanation of Change: Six additional person-years were required to handle increased workload. The change in dollar resources does not correspond due to positions being staffed at a lower level on a temporary basis.

C. Background

1. Introduction

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act R.S., c.207, s.1, and allied statutes and orders or an appeal to the War Veterans Allowance Board. This service is provided by professional advocates and support staff located in 19 cities throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans . The services of the Bureau are free, but applicants may employ a private lawyer at their own expense or be represented by a service officer of an accredited veterans' organization.

2. Legal Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in the preparation and submission of applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act allows the Bureau to represent applicants in the matter of an appeal to the War Veterans Allowance Board.

3. Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes or an appeal under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal aid service providing a solicitor and client relationship.

4. Program Organization for Delivery

The Pension Act provides that the Bureau is not part of the Department of Veterans Affairs but reports directly to the Minister of Veterans Affairs.

The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of a Chief Pensions Advocate appointed by the Governor in Council. The Bureau is divided into two responsibility areas:

- the Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational area which researches, prepares, and presents claims to the various adjudicating bodies in the Pensions Program; this includes the 17 District Pensions Advocates and their support staff, as well as Area Advocates and their support staff at Head Office who present appeals to the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board; and

- the Director, Finance, Personnel and Administration and his staff who provide the necessary administrative support to all sections of the Bureau.

The Bureau has a decentralized organization to provide its services. There are 17 District Offices and 2 sub-offices in larger centres across Canada with 17 District Pensions Advocates. In addition, advocates travel to other locations in their districts and interview applicants in their homes when required.

5. Operations

In its role as representative for applicants seeking to establish claims or appeals under the Pension Act and related statutes and orders, or an appeal under the War Veterans Allowance Act, the Bureau performs the following actions:

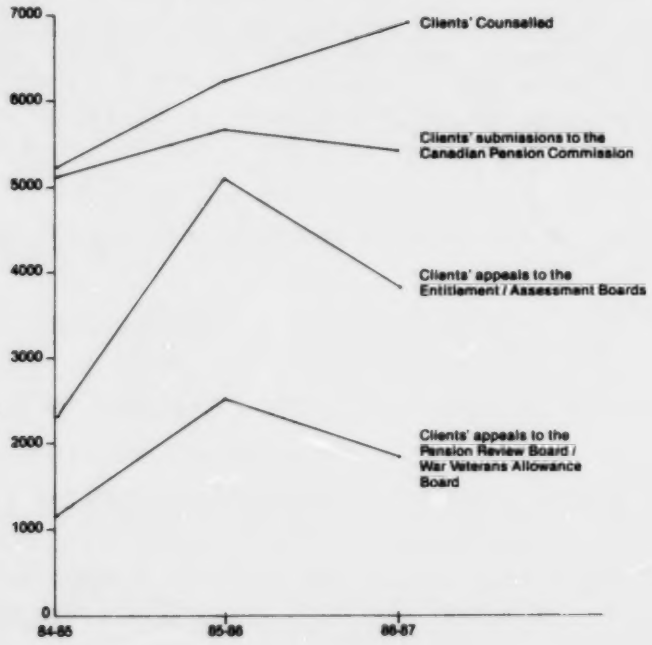
- immediate notification of a new claim to the Canadian Pension Commission (CPC);
- gathering of information in support of the claim, including follow-up correspondence with the client to inform him of the status;
- submission of the prepared application to the CPC for adjudication;
- follow-up of submitted applications and decisions, including counselling with respect to potential appeals;
- notification of appeal to the CPC Entitlement or Assessment Board;
- preparation of Statement of Case and research for additional evidence;
- certification that appeals are ready to be heard by CPC, scheduling the appeal hearings, preparation, and personal appearance at the appeal hearing;
- notification of appeal to the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board, including research and review of the appeal documentation;
- completion of Notice of Readiness, scheduling the appeal hearings at Head Office, preparation, and personal appearance before the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board; and
- follow-up of the appeal hearing, including counselling and explanation of the decision.

D. Planning Perspective

1. Environment

The workload associated with the provision of counselling and representation services by the operations area is directly affected by the overall decline in veteran population. In spite of the decline, however, significant workload increases have occurred due to current economic conditions, aggravation of latent disability due to aging and the fact that most veterans are now approaching retirement age. Figure 3 shows actual and anticipated workload in terms of the number of clients served.

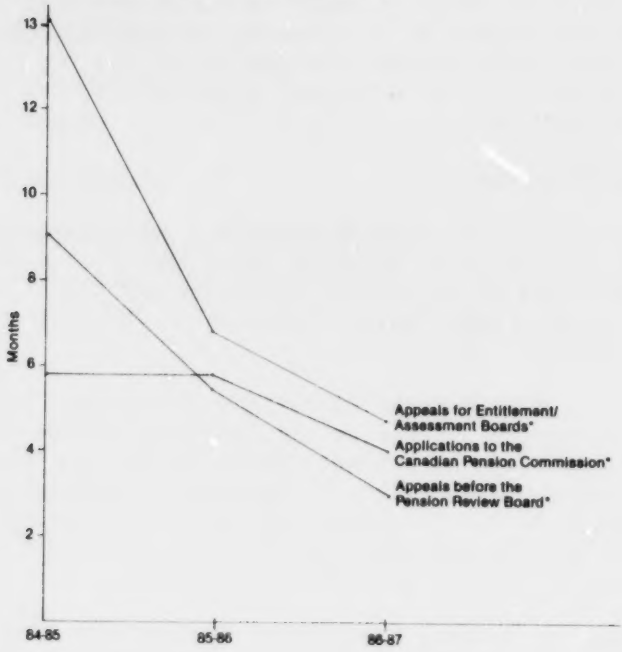
Figure 3: Workload Volumes for the Bureau of Pensions Advocates



2. Program Effectiveness

For the program to be effective, the Bureau must prepare and present each case in a professional manner and have the claim or appeal ready for presentation with minimal delay to the client. Figure 4 reflects the turnaround time for applications and appeals.

Figure 4: Turnaround Time (in months)



*results from improvement to the pension process.

On a periodic basis, the Audit and Evaluation Directorate carries out various evaluations of the programs. Recommendations from these evaluations are issued in reports which are provided to managers to assist in improving operations. During 1985, a program evaluation study of the Bureau of Pensions Advocates (BPA), including a client survey and assessment of several operational issues, was completed. The client survey revealed that a majority of clients (72%) are satisfied with the quality of services provided to them by the Bureau. Satisfaction with other dimensions of the BPA services as expressed by survey respondents was as follows:

- location of BPA office 72%
- time to get an appointment 85%
- ease of access 96%
- courteousness/friendliness of BPA staff 96%
- experience no difficulty in dealing with BPA in the language of their choice 97%

In the terms of the commitment and level of effort of the BPA advocates, clients agreed or strongly agreed as indicated:

- advocates made best effort to win case 78%
- advocates kept client informed about progress 68%
- advocates explained reasons for delays in cases 62%
- letters from BPA were easy to understand 90%

In their followup to the Study, the Audit and Evaluation Directorate stated, "A case study of recently submitted cases revealed that the Bureau is meeting its objective of ensuring the highest possible level of entitlement and assessment through the quality of its representation of clients. Representatives from veterans' organizations are satisfied with the impact of BPA services".

3. Resource Justification

The Bureau has traditionally used performance measurement techniques to assist in the determination of resource requirements to meet the demands of anticipated workload fluctuations. Resources for the Estimates year were determined using weight factors relative to the base year evaluations (1984-85).

Four types of work have been identified and accepted as suitable for ongoing work measurement: claims to the Canadian Pension Commission, appeals to Entitlement and Assessment Boards of the Commission, appeals to the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board, and the counselling services to clients where no claims can be made. A method of weighting is used to allocate staff to these types of work, excluding the head office executive and administration personnel.

Figure 5 shows performance measurement information used to determine resource requirements. Workload volume for the 1983-84 year has been recalculated to conform with the current measurement standards.

The increased workload is a direct result of an amendment to the Pension Act. A hearing may now be held with two commissioners instead of three thus increasing the number of hearings and placing a greater demand on the Bureau. The same amendment provides for four additional members to the Pension Review Board, thus permitting more appeals to be heard. This puts a further demand on the Bureau's services.

Figure 5: Performance Data

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85	Actual 1983-84
Workload Volume	18,200	19,291	13,842	14,081
Output Weight (PY) *	146.5	168.5	110.6	120.7
PY's Budgeted or Utilized **	127	131	110.6	109.0
Efficiency Index *	115.4	128.6	100.0	110.7

* Base year 1979-80
** Excluding Head Office executive and administration personnel

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 6: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Personnel			
Salaries and Wages	**4,616**	4,388	3,774
Contributions to employee benefit plans	**645**	655	576
Goods and services			
Transportation and communication	**179**	181	148
Professional and special services	**75**	79	60
Other operating expenditures	**14**	49	4
Total operating	**5,529**	5,352	4,562
Capital	**22**	60	18
Total expenditures	**5,551**	5,412	4,580

2. Personnel Expenditures

Figure 7: Authorized Person Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1986-87 Average Salary Provision
	86-87	85-86	84-85		
Management					
Executive	1	1	1	50,350-96,300	71,115
Scientific and Professional					
Law	47	49	43	20,523-88,120	49,527
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	3	3	4	13,912-57,987	36,304
Program Administration	19	19	18	13,912-57,987	27,909
Administrative Support					
Clerical	15	13	5	12,932-31,743	21,779
Secretarial	50	54	49	12,636-31,946	22,534

Note:

The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1985. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Cost Analysis

Figure 8: Total Cost of Program for the Year 1986-87 ($000)

	1986-87 Operating Expenditures	Add Other Cost	**Total Cost**	Total Cost 1985-86
Bureau of Pensions Advocates	5,551	507	**6,058**	5,366

Other costs of $507,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	363
• other services provided without charge by other Departments	144

Affaires des anciens combattants Canada

Budget des dépenses 1986-1987

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1986

En vente au Canada par l'entremise de nos

agents libraires agréés
et autres librairies

ou par la poste auprès du:

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa, (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT 31-2/1987-III-49 au Canada: 12,00 $
ISBN 0-660-53209-3 à l'étranger: 14,40 $

Prix sujet à changement sans préavis.

Budget des dépenses 1986-1987

Partie III

Affaires des anciens combattants Canada

Préface

Ce plan de dépenses est conçu pour servir de document de référence et c'est pourquoi il contient plusieurs niveaux de détails pour répondre aux différents besoins de ses utilisateurs.

Il comprend six chapitres. Le premier présente un résumé du Portefeuille. Les cinq autres présentent le plan de dépenses de chaque programme du Portefeuille.

Chaque chapitre commence par des extraits de la Partie II du Budget des dépenses pour le Programme que l'on décrit. Cette formule a pour but d'assurer le lien avec les autres documents budgétaires. On y trouve aussi des extraits du volume II des Comptes publics. Ils aideront à évaluer le rendement financier du Programme au cours du dernier exercice.

Le plan de dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants est divisé en trois sections. Chaque section fournit plus de détails que la précédente sur le Programme. La section I donne un aperçu du Programme et un résumé de ses plans et de son rendement actuels. Pour les personnes qui désirent plus de détails, la section II indique, pour chaque activité, les résultats prévus et d'autres renseignements essentiels sur le rendement qui justifient les ressources demandées. La section III fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Les plans de dépenses du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants, du Programme du Conseil de révision des pensions, du Programme de la Commission canadienne des pensions et du Programme du Bureau de services juridiques des pensions comprennent deux sections. La section I donne un aperçu détaillé du Programme, comprenant une description ainsi que des données de base, les objectifs du Programme et une perspective de planification. La section II fournit, sur les coûts et les dépenses par article, des renseignements additionnels qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. Une table des matières générale énumère les chapitres; en outre, une table des matières détaillée est fournie pour chaque programme. Pour les lecteurs qui veulent des renseignements de nature financière, le plan de dépenses du Portefeuille à la Partie I renvoie à la page du tableau des besoins financiers dans le plan de dépenses de chaque Programme. Lorsqu'il y a lieu, chacun de ces tableaux renvoie à son tour à des renseignements plus détaillés sur chacune des activités d'un programme.

Table des matières

Résumé du Portefeuille	1 - 1
Programme des Affaires des anciens combattants	2 - 1
Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants	3 - 1
Programme du Conseil de révision des pensions	4 - 1
Programme de la Commission canadienne des pensions	5 - 1
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	6 - 1

Résumé du Portefeuille

Rôles et attributions

En reconnaissance de la contribution unique des anciens combattants et de certains civils aux efforts de guerre et de maintien de la paix que le Canada a déployés durant les dernières décennies, le gouvernement canadien a instauré divers programmes d'aide spécialement conçus pour ces personnes. Les éléments suivants forment l'essence même des prestations d'aide accordées aux anciens combattants et à certains civils, à leurs survivants et aux personnes à leur charge:

- le programme des pensions, qui prévoit des indemnités à l'égard d'un décès ou d'une invalidité, quel que soit le revenu des bénéficiaires (dans quelques cas, cependant, l'octroi des prestations est discrétionnaire et fonction du revenu);

- le programme des soins liés à une invalidité ouvrant droit à pension qui comprend les soins médicaux à domicile; et la fourniture de services non assurés (médicaments, lunettes, etc., soins dans un établissement ministériel ou contractuel ou non contractuel) aux anciens combattants admissibles;

- le programme de soutien du revenu, dans le cadre duquel des allocations d'indemnisation sont versées aux anciens combattants qui ont des difficultés financières à cause des effets impondérables de la guerre;

- les services d'aide juridique offerts à tous les niveaux de la procédure applicable aux pensions, et pour représenter les requérants qui interjettent appel auprès de la Commission des allocations aux anciens combattants;

- un organisme auquel les requérants et les bénéficiaires d'allocations accordées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, peuvent interjeter appel ou demander une révision;

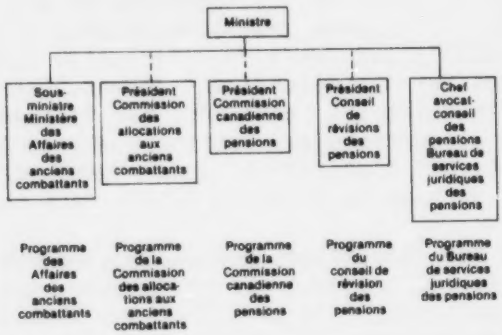
- un tribunal qui rend des décisions finales au sujet des demandes de pension présentées en vertu de la Loi sur les pensions; et

- une aide et des services aux anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants afin qu'ils puissent acquérir les titres des propriétés sur lesquelles ils se sont établis.

Organisation et programmes du Portfeuille

Le Portefeuille des Affaires des anciens combattants est dirigé par un ministre qui est comptable au Parlement du ministère des Affaires des anciens combattants et du Bureau de services juridiques des pensions. Le Ministre est également comptable au Parlement de la Commission canadienne des pensions, du Conseil de révision des pensions et de la Commission des allocations aux anciens combatants. Pour assurer un soutien au sous-ministre lorsqu'il faut établir un contact direct avec les organismes centraux et les groupes d'intérêts des clients, le ministère des Affaires des anciens combattants a constitué à Ottawa le secteur des Opérations dans la Capitale nationale. La Commission canadienne des pensions est représentée par le groupe central d'Ottawa. Le tableau 1 présente l'organigramme du Portefeuille des Affaires des anciens combattants.

Tableau 1: Organigramme du Portefeuille des Affaires des anciens combattants



Le ministère des Affaires des anciens combattants, qui administre le Programme des Affaires des anciens combattants, offre un soutien financier sous forme d'allocations et de services de soins aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et aux survivants par le biais d'une administration centrale située à Charlottetown et de bureaux régionaux et de district situés un peu partout au Canada. Il fournit aussi des services de consultation et d'aide aux anciens combattants pour que ceux-ci gèrent le bien-fonds sur lequel ils sont établis aux termes de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants ou qu'ils obtiennent le titre de ce bien-fonds, ainsi que des services de gestion intégrée et de soutien opérationnel au Ministère et à ses quatre organismes.

C'est auprès de la Commission des allocations aux anciens combattants que les requérants et les bénéficiaires d'allocations accordées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et les allocations de guerre pour les civils peuvent interjeter appel ou demander un réexamen.

La Commission canadienne des pensions administre le Programme de la Commission canadienne des pensions et applique la Loi sur les pensions, les parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils ainsi que plusieurs autres lois, ordonnances et règlements qui prévoient l'octroi de pensions et de prestations en dédommagement d'une invalidité ou d'un décès attribuable au service militaire ou à tout autre service admis. Les services de la Commission sont offerts aux anciens combattants par l'entremise d'une administration centrale qui a des bureaux de district dans chaque province.

Le Conseil de révision des pensions est chargé de régler toutes les questions d'interprétation de la Loi sur les pensions, d'étudier les décisions dont interjettent appel les anciens combattants, certains civils ou les personnes à leur charge respective qui ne sont pas satisfaits des décisions finales de la Commission canadienne des pensions, et de statuer sur ces appels.

Le Bureau de services juridiques des pensions offre des services d'aide juridique aux requérants qui désirent établir leur droit à des prestations en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes. Cette aide peut être obtenue à toutes les étapes de la procédure applicable aux pensions. Par suite d'une récente modification de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, le Bureau représente maintenant les requérants qui interjettent appel auprès de la Commission des allocations aux anciens combattants. Les services du Bureau sont offerts par l'entremise d'une administration centrale à Charlottetown et des bureaux de district situés dans chaque province.

Procédure applicable aux allocations aux anciens combattants : Le projet de loi C-39, tel qu'approuvé par le Parlement en 1984, a apporté des modifications importantes à la structure des décisions et des appels qui régissent le fonctionnement du Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils. Les Autorités régionales des allocations aux anciens combattants (ARA) ont été abolies à compter du 1er octobre 1984 et remplacées par une structure plus efficiente et plus adaptée en matière de décision. De plus, les directeurs généraux régionaux, du secteur des Services aux anciens combattants, sont devenus le premier palier de révision pour les appelants qui ne sont pas satisfaits des décisions initiales. Pour améliorer le traitement des appels, le Bureau de services juridiques des pensions est maintenant autorisé à représenter les appelants lors des auditions tenues par la Commission des allocations aux anciens combattants.

Le tableau 2 présente les étapes principales du traitement des demandes d'allocations aux anciens combattants.

Tableau 2 : Traitement des demandes d'allocations

Procédure applicable aux allocations aux anciens combattants

Étape	Activité	Responsable
1.	Demande	
a)	Le requérant ou son représentant prépare une demande ou bien demande au conseiller du bureau de district des Services aux anciens combattants de le faire. Celle-ci est envoyée au bureau régional des Services aux anciens combattants	Requérant ou son représentant
b)	Une décision est rendue par un commis à l'admissibilité des Services aux anciens combattants qui informe le requérant de la décision et lui fait savoir qu'il a 60 jours pour demander une réparation au Ministre par l'entremise du directeur général régional des Services aux anciens combattants, si la décision ne le satisfait pas.	Commis à l'admissibilité
c)	Le commis à l'admissibilité calcule l'allocation et un versement mensuel est envoyé au requérant.	Commis à l'admissibilité
d)	La Commission des allocations aux ancien combattants (CAAC) peut annuler toute décision rendue.	CAAC
2.	Demande de réparation	
a)	Le directeur général régional des Services aux anciens combattants (DGRSAC) révise la décision initiale et informe le requérant de sa décision.	DGRSAC

b)	Si celle-ci ne lui donne pas satisfaction, le requérant ou le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), si le requérant le lui demande, a la possibilité de présenter un avis d'intention d'interjeter appel auprès de la CAAC dans les 60 jours suivant la réception de la décision au sujet de la demande de réparation, et de préparer un appel.	Requérant/ BSJP
3.	Appel	
a)	Ayant reçu l'avis d'appel, l'analyste des cas de la CAAC demande la documentation au bureau régional des Services aux anciens combattants	Analyste des cas de la CAAC
b)	L'analyste des cas doit réviser le cas et présenter à la Commission des allocations aux anciens combattants des recommandations écrites en vue d'une décision.	Analyste des cas de la CAAC
c)	A la date voulue, le requérant ou le Bureau de services juridiques des pensions peuvent présenter le cas à la Commision des allocations aux anciens combattants.	Requérant/ Bureau de services juridiques des pensions
d)	La Commission des allocations des anciens combattants rend une décision et, si celle-ci ne lui donne pas satisfactions, le requérant peut demander à la Commission de réviser sa décision ou interjeter appel devant la cour fédérale.	CAAC

Procédure applicable aux pensions : Ensemble, le Bureau de services juridiques des pensions, la Commission canadienne des pensions et le Conseil de révision des pensions sont les trois organismes qui s'occupent du traitement des demandes de pension. Au stade initial, tout ancien membre des forces armées, certains civils ou leurs conjoints survivants respectifs ou d'autres personnes qui croient avoir le droit de demander une prestation peuvent présenter une demande à la Commission canadienne des pensions. Après les demandes initiales, il y a un certain nombre d'étapes au cours desquelles un requérant peut présenter d'autres preuves pour appuyer sa réclamation. Le tableau 3 présente les étapes principales du traitement des demandes de pension et les organismes compétents à chaque étape.

Tableau 3 : Traitement des demandes et des appels concernant les pensions

Procédure applicable aux pensions

Étape	Activité	Responsable
1.	Première demande	
a)	Le requérant entre en contact avec un avocat (Bureau de services juridiques des pensions, Légion royale canadienne, etc.) pour faire savoir son intention de présenter une demande.	Requérant
b)	L'avocat présente un avis d'intention à la Commission canadienne des pensions.	Avocat
c)	L'avocat obtient le dossier, les documents du service, les rapports médicaux pertinents, etc.; il prépare le cas et présente une demande à la Commission canadienne des pensions (CCP).	Avocat
d)	La demande est inscrite; on en accuse réception; le précis médical est préparé, l'opinion médicale est préparée et le cas est présenté aux commissaires qui jugent la demande.	CCP
e)	Si la décision n'est pas favorable, le requérant est informé de ses droits d'appel. Si elle est favorable, un examen médical est exigé pour déterminer le degré de l'invalidité actuelle.	CCP
f)	Un examen médical est fait et la recommandation de l'octroi d'une pension est présentée à l'Administration centrale de la Commission canadienne des pensions pour y être approuvée.	CCP
g)	La documentation est envoyée au Paiement des pensions pour y être traitée et pour qu'on fasse une demande de chèque. Le requérant est informé du montant de la pension.	CCP/ Ministère des Affaires des anciens combattants

2.	Demande de révision par le comité d'examen ou le comité d'évaluation	Requérant/Avocat/ CCP
a)	Le requérant, par l'entremise de son avocat, envoie une demande d'audition à l'Administration centrale de la Commission canadienne des pensions. Celle-ci accuse réception de la demande.	
b)	L'exposé du cas est préparé et posté à l'avocat.	CCP/BSJP
c)	L'avocat fait savoir à la CCP que le cas est prêt à être entendu.	Avocat
d)	Une date d'audition est fixée.	CCP/Avocat
e)	La demande est jugée. Le comité entend la preuve du requérant et des témoins et l'argumentation présentée par l'avocat.	CCP
f)	Le reste de la procédure est le même que celle des étapes e) à g) de la première demande.	
3.	Appel devant le Conseil de révision des pensions	
a)	Le requérant, par l'entremise de son avocat, informe le Conseil de révision des pensions (CRP) de son désir d'interjeter appel.	Requérant/Avocat
b)	Le Conseil de révision des pensions demande la documentation sur le cas à la Commission canadienne des pensions, et celle-ci accède à la demande.	CRP/ CCP
c)	Le Conseil de révision des pensions envoie la documentation à l'avocat et attend d'être avisé que le cas est prêt à être entendu.	CRP/ Avocat
d)	Le cas est inscrit au rôle, entendu et jugé.	CRP/Avocat
e)	Si la décision est favorable, le Conseil de révision des pensions en informe la Commission canadienne des pensions. Si la décision n'est pas favorable, le requérant peut interjeter appel devant la cour fédérale ou présenter une demande de modification de la décision du Conseil en appuyant celle-ci sur une nouvelle preuve ou en alléguant une erreur de fait ou de droit.	CRP/ CCP/ Requérant

Plan de dépenses du Portefeuille

Le tableau 4 présente le plan de dépenses du Portefeuille. Toutes les dépenses proposées sont des dépenses budgétaires.

Tableau 4: Plan de dépenses du Portefeuille (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Différence $	Différence %	Voir page
Programme des Affaires des anciens combattants	**798,679**	791,113	7,566	1.0	2-9
Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants	**1,659**	1,543	116	7.5	3-6
Programme du Conseil de révision des pensions	**1,700**	1,635	65	4.0	4.6
Programme de la Commission canadienne des pensions	**807,310**	756,311	50,999	6.7	5-8
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	**5,551**	5,412	139	2.6	6-6
	1,614,899	1,556,014	58,885	3.8	

Priorités du Portefeuille

Au sein du Portefeuille, on accorde une priorité absolue à la prestation compétente de services qui répondent aux besoins des clients. C'est pourquoi les points suivants font constamment l'objet d'une recherche ou d'une amélioration:

- s'efforcer activement de respecter les délais d'exécution souhaités;
- étudier et prendre des moyens pour améliorer des services et des communications destinés à des clients âgés de plus en plus nombreux, dont certains souffrent d'invalidités graves;
- perfectionner les systèmes d'information de gestion en vue d'améliorer la capacité d'établir des prévisions; et
- mettre en application des méthodes pour simplifier et accélérer le mode de fonctionnement.

Plan de dépenses
Programme des Affaires des anciens combattants

1986-1987

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 2-4

Extrait du volume II des Comptes publics 2-7

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987
   1. Points saillants 2-8
   2. État financier récapitulatif par activité 2-9
B. Rendement récent
   1. Points saillants 2-11
   2. Rétrospective du rendement financier 2-12
C. Données de base
   1. Introduction 2-13
   2. Mandat légal 2-13
   3. Objectif du Programme 2-14
   4. Plan d'exécution du Programme 2-14
D. Perspective de planification
   1. Contexte 2-18
   2. Initiatives 2-19
   3. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement 2-21
   4. Efficacité du Programme 2-22

Section II
Analyse par activité

A. Soutien financier 2-24
B. Services sociaux et de santé 2-30
C. Gestion des contrats immobiliers 2-36
D. Administration du Ministère 2-39

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 2-41
   2. Dépenses en personnel 2-42
   3. Paiements de transfert 2-43
B. Analyse des coûts 2-45
C. Lois et règlements concernant le Programme des Affaires des anciens combattants 2-46

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Autorisation

L'autorisation est demandée de dépenser $783,992,000 pour le Programme des Affaires des anciens combattants pour 1986-1987. Des dépenses supplementaires de $14,687,000 ont été autorisées en vertu de l'autorisation legislative existante.

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)		Budget principal 1986–1987	Budget principal 1985–1986
	Affaires des anciens combattants		
	Programme des affaires des anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	280,970	259,717
5	Subventions et contributions	503,022	525,793
(S)	Ministre des Affaires des anciens combattants – Traitement et allocation pour automobile	40	42
(S)	Crédits de réadaptation et remboursements, en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	102	102
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	30	63
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	707	803
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	13,808	13,519
	Poste non requis		
–	Fonds pour la réserve pour prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	.....	2,100
	Total du Programme	*798,679*	*802,139*

Crédits - Libellé et sommes demandées

Numéros de crédits	(en dollars)	Budget principal 1986-1987
	Programme des Affaires des anciens combattants	
1	Affaires des anciens combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétés construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède	**280,970,470**
5	Affaires des anciens combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor.	**503,022,000**

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Programme par activité

(en milliers de dollars) **Budget principal 1986-1987**

	Budgétaire				**Total**	
	Années-personnes autorisées	Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transfert		Budget principal 1985-1986
Soutien financier	379	19,367	131	440,609	**460,107**	507,726
Services sociaux et de santé	2,356	235,371	2,082	63,252	**300,705**	258,649
Gestion des contrats immobiliers	154	6,263	24	-	**6,287**	9,109
Administration du Ministère	509	31,397	183	-	**31,580**	26,655
	3,398	292,398	2,420	503,861	**798,679**	802,139
Années-personnes autorisées 1985-1986	3,521					

Extrait du volume II des Comptes publics

Utilisation des crédits de 1984-1985

(en dollars)	Budget principal	Total des crédits	Utilisation réelle
	$	$	$
Dépenses budgétaires votées			
Crédit 1 - Affaires des anciens combattants - Dépenses de fonctionnement	262,571,000	264,915,883	256,607,253
Crédit 5 - Affaires des anciens combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor	501,854,000	504,254,000	489,785,184
	764,425,000	769,169,883	746,392,437
Dépenses budgétaires statutaires			
Ministre des Affaires des anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	40,500	41,683	41,683
Crédits de réadaptation et remboursements, en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	202,000	35,347	35,347
Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays - S.R., c.54).	63,000	30,365	30,365
Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants (Loi sur l'assurance des anciens combattants - S.R., c. V-3).	803,000	706,522	706,522
Fonds pour la réserve pour prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	2,600,000	2,600,000	2,600,000
Remboursements des montants inscrits aux recettes au cours des années précédentes		330	330
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.	12,490,000	14,394,000	14,394,000
	16,198,500	17,808,247	17,808,247
Total du Programme - Budgétaire	780,623,500	786,978,130	764,200,684

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987

1. Points saillants

Au cours de 1986-1987, le Programme des Affaires des anciens combattants prévoit réaliser ce qui suit:

- La somme de $431,435,000 en prestations de soutien du revenu sera versée directement à 81,050 clients en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (voir page 2-26);

- La somme de $300,705,000 sera versée à des clients, ou en leur nom, pour des soins médicaux, pour les prestations du Programme pour anciens combattants avançant en âge, pour les frais d'administration nécessaires et pour les accords de cession des hopitaux. De ce total, la somme de $21,213,000 se rapporte au Programme pour anciens combattants avançant en âge afin de fournir des services à 10,600 anciens combattants âgés; et

- Des modifications à l'examen du renveu et au calcul des prestations de l'allocation aux anciens combattants/allocation de guerre pour les civils (AAC/AGC) seront mises en vigueur le 1er avril 1986, ce qui rapprochera le programme de l'harmonisation avec le programme du supplément de revenu garanti administré par Santé et Bien-être social Canada (vois page 2-22).

De plus:

L'année 1986-1987 sera témoin d'une modernisation importante du Programme des Affaires des anciens combattants, signe d'une nouvelle orientation stratégique dans le cadre du mandat de changement donné par le Ministre. Les résultats prévus sont les suivants :

- une gestion pleinement intégrée du Portefeuille;

- un progrès important dans la refonte et la modernisation de la législation afin de mieux répondre aux besoins actuels des anciens combattants, de faciliter leur accès aux prestations et de réaliser les principes de la justice sociale;

- une meilleure administration des pensions d'invalidité et des allocations aux anciens combattants/allocations de guerre pour les civils résultant de la correction des injustices et de la suppression des contradictions qui se trouvent dans la législation respective;

- une distribution des prestations plus efficiente résultant du transfert des fonctions de service de la Commision canadienne des pensions et des systèmes de paiement, du Secteur des finances, du personnel et de l'administration, au nouveau Secteur des programmes sociaux, de santé et des pensions;

- un service plus rapide, plus convenable et plus rentable aux anciens combattants résultant d'un raffermissement des bureaux de district;

- des économies administratives et une amélioration de l'efficience grâce à une plus grande utilisation du "médecin et du dentiste choisis par le client";

- une approche plus rentable de l'administration de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants afin de l'adapter à une réduction du niveau de l'activité; et

- une amélioration de l'efficacité et de l'efficience des systèmes administratifs grâce à une réévaluation fondamentale, à l'emploi des techniques modernes d'information et à l'application accrue de la mesure du rendement.

2. État financier récapitulatif par activité

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme des Affaires des anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice financier en cours.

Tableau 1: État financier récapitulatif par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987*	Prévu 1985-1986	Différence	Détails à la page
Soutien financier*	**460,107**	518,256	(58,149)	2-24
Services sociaux et de santé*	**300,705**	231,260	69,445	2-30
Gestion des contrats immobiliers	**6,287**	8,711	(2,424)	2-36
Administration du Ministère	**31,580**	32,886	(1,306)	2-39
	798,679	791,113	7,566	
Années-personnes autorisées	**3,398**	3,561	(163)	

* En 1986-1987, la structure des activités a été modifiée en s'appuyant sur un cadre de plan opérationnel révisé. Ceci a comporté un remaniement de la fonction de la consultation et du soutien administratif afin de tenir compte de l'insistance qui porte davantage sur les services de santé plutôt que sur le soutien du revenu. Le changement de nom pour les deux activités en cause ne visait qu'à indiquer cette insistance plus grande.

A la suite des travaux du Groupe de travail ministériel chargé de l'examen des programmes, la présentation d'un autre cadre de plan opérationnel sera faite en 1986-1987 afin de tenir compte d'autres modifications requises dans la structure des activités.

Explication de la différence: Les besoins financiers en 1986-1987 sont de 1 % ou 7.6 millions de dollars plus élevés que les prévisions au 30 novembre 1985.

L'augmentation est attribuable surtout aux facteurs suivants:

	(en milliers de dollars)
• contributions aux provinces respectives conformément aux accords de cession des hôpitaux du Ministère	21,200
• augmentation du volume du Programme pour anciens combattants avançant en âge	7,400
• augmentation du paiement pour les autres services de santé achetés	2,300
• rajustements des prix pour les traitements et salaires et pour les autres services de santé achetés	8,600
• augmentation du nombre des marchés par suite de la diminution des années-personnes	1,800
• diverses dépenses constituées de divers petits postes	6,400
• diminution des AAC/AGC attribuable surtout aux modifications du Programme des allocations au conjoint de Santé et Bien-être social Canada adoptées en vertu du projet de loi C-26	(33,900)
• diminution de 107 années-personnes tel qu'exigé par le Budget de mai 1985	(3,300)
• subvention conditionnelle de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants laquelle n'est plus nécessaire	(2,100)
• diminution de 35 années-personnes dont il était déjà tenu compte dans les prévisions de 1985-1986 mais qui n'étaient embauchées que pour traiter l'augmentation de la charge de travail pendant cette période	(800)

Explication des prévisions de 1985-1986 : Les prévisions de 1985-1986 (au 30 novembre 1985) sont de 791 million de dollars ou de moins de 1.4 % inférieures au montant de 802 millions de dollars indiqué dans le Budget des dépenses principal de 1985-1986 (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses, page 2-4). La différence de 11 millions de dollars provient des principaux éléments suivants :

	(en milliers de dollars)
• réduction des contributions aux provinces respectives conformément aux accords de cession des hôpitaux du Ministère, attribuable surtout à des retards dans la construction	(16,200)
• diminution du montant prévu pour les traitements et salaires des allocations de soins et les dépenses de fonctionnement	(7,200)
• diminution des AAC/AGC attribuable aux modifications du Programme des allocations au conjoint de Santé et Bien-être social Canada adoptées en vertu du projet de loi C-26	(10,000)
• augmentation des AAC/AGC par suite des modifications législatives	8,800
• augmentation du paiement pour les besoins des autres services de santé achetés	7,600
• diverses dépenses, constituées de divers petits postes	5,200
• 35 années-personnes pour s'occuper de la charge de travail accrue et non traitée dans le domaine des comptes de pensions à payer	800

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme en 1984-1985 ont été les suivants :

- la somme de $464,780,000 a été versée à 88,357 clients aux termes de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les allocations de guerre pour les civils;
- la somme de $200,817,000 a été versée à des clients, ou en leur nom, pour des soins médicaux, les prestations du Programme pour anciens combattants avançant en âge et les frais d'administration connexes et pour les accords de cession des hôpitaux. De ce

total, la somme de $5,872,000 a été versée à 5,516 clients comme prestations du Programme pour anciens combattants avançant en âge;

- les prestations de l'AAC/AGC ont été augmentées pour plus de 50,000 bénéficiaires âgés de moins de 65 ans par suite de la législation provenant de l'examen des AAC et des AGC;

- des améliorations importantes de la rapidité et de la courtoisie du traitement des pensions dans le domaine du paiement des pensions et de la gestion des documents ont été réalisées à la suite de la demande d'améliorations de la part du Ministre; et

- 2,813 comptes d'anciens combattants ont été remboursés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, ce qui représente le recouvrement de $33,685,000 en capital et la perception de $12,000,000 en intérêts. Au 31 mars 1985, les comptes avaient diminué à 27,100.

2. Rétrospective du rendement financier

Tableau 2 : Rétrospective du rendement financier de 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	**Différence**
Aide sociale et soutien du revenu	517,733	497,151	**20,582**
Services de santé	200,817	241,868	**(41,051)**
Gestion des contrats immobiliers	8,984	9,386	**(402)**
Administration du Ministère	36,667	32,219	**4,448**
	764,201	780,624	**(16,423)**

En 1986-1987, la structure des activités a été modifiée en s'appuyant sur un cadre de plan opérationnel révisé. Ceci a comporté un remaniement de la fonction de la consultation et du soutien administratif afin de tenir compte de l'insistance qui porte davantage sur les services de santé plutôt que sur le soutien du revenu. Voir page 2-9 pour plus de détails.

La différence entre les dépenses réelles et le Budget des dépenses principal est surtout attribuable aux facteurs suivants:

	(en milliers de dollars)
• réduction des contributions aux provinces respectives conformément aux accords de cession des hôpitaux du Ministère, attribuable surtout à des retards dans la construction	(21,100)
• affectation gelée par le Conseil du Trésor relativement à l'hôpital Deer Lodge	(3,200)
• diverses dépenses, constituées de divers petits postes	(5,900)
• augmentation des AAC/AGC par suite des modifications législatives	10,600
• insuffisance dans les régimes d'avantages sociaux des employés	1,400
• insufisance dans les salaires requis par suite du crédit 5 du CT	1,000
• étude de faisabilité pour un centre de données proposé	700

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme des Affaires des anciens combattants fait partie du secteur gouvernemental des dépenses en matière d'affaires sociales qui étudie les dépenses médicales, sociales et de soutien du revenu. Le Programme des Affaires des anciens combattants offre aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants une gamme de services, dont le versement d'allocations et de prestations, des services de conseil et l'autorisation de versements aux anciens combattants admissibles en vue de la prestation de soins médicaux, chirurgicaux et dentaires. Le Programme fournit également des soins de longue durée et des appareils de prothèse; et il veille à ce que l'ancien combattant obtienne le titre de la propriété sur laquelle il s'est établi.

2. Mandat légal

La Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants, 14 autres lois du Parlement et neuf séries de règlements (énumérés à la Section III), constituent le mandat du Programme.

La Loi sur les allocations aux anciens combattants et la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils déterminent l'admissibilité aux allocations en ce qui concerne les

anciens combattants, les personnes à leur charge et d'autres personnes qui satisfont aux exigences bien précises. Le Règlement sur le traitement des anciens combattants régit les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, et la fourniture d'appareils de prothèse. Le Règlement sur le soin des anciens combattants, qui est entré en vigueur le 1er octobre 1984, régit les soins de longue durée des anciens combattants admissibles.

3. Objectif du Programme

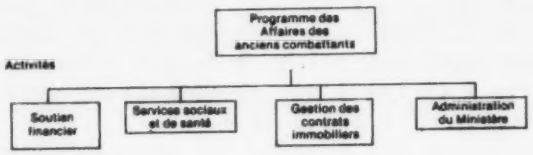
L'objectif du Programme des Affaires des anciens combattants est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants et des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

4. Plan d'exécution du Programme

Structure des activités: Comme l'indique le tableau 3, le Programme des Affaires des anciens combattants est réparti en quatre activités. Trois de ces activités, le soutien financier, les services sociaux et de santé et la gestion des contrats immobiliers sont entièrement consacrées à la réalisation de l'objectif défini du Programme. La quatrième activité, l'administration du Ministère, comprend les activités commémoratives et contribue à l'administration des pensions d'invalidité par l'entremise du processus du versement des prestations.

En 1986-1987, les versements de prestations deviendront la responsabilité du Secteur projeté des programmes sociaux, de santé et des pensions. Les activités commémoratives deviendront la responsabilité du Secteur proposé des opérations locales. Ces changements paraîtront dans une structure révisée des activités suivant un nouveau cadre de planification opérationnelle, mais elles ne font pas partie du Budget des dépenses principal de 1986-1987 car les détails particuliers restent à préciser.

Tableau 3: Structure des activités



Organisation: Le Programme des Affaires des anciens combattants regroupe le Bureau central, l'Administration centrale, cinq bureaux régionaux, et 32 bureaux de district dont l'un fonctionne comme un bureau sous-régional; un hôpital et trois foyers de soins en hébergement qui relèvent du Secteur des services aux anciens combattants; et trois bureau régionaux, sept bureaux de district et 37 bureaux locaux gérés par l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Dans la nouvelle structure révisée des activités qu'on est à parachever mais dont il n'est pas tenu compte dans le Budget des dépenses principal de 1986-1987, les bureaux de district des Services aux anciens combattants et de la Commission canadienne des pensions seront combinés. Toutes les opérations locales, y compris les hôpitaux et les foyers de soins en hébergement, seront gérées par le nouveau Secteur des opérations locales.

Le sous-ministre dirige le Programme des Affaires des anciens combattants, et il est aidé de quatre sous-ministres adjoints (Services aux anciens combattants; Finances, Personnel et Administration; Opérations dans la Capitale nationale; et Office de l'établissement agricole des anciens combattants) et du directeur général de la Vérification et de l'Évaluation.

Dans la nouvelle structure qu'on est à parachever, les sous-ministres adjoints des Services aux anciens combattants et des Opérations dans la Capitale nationale seront remplacés par le sous-ministre adjoint, Programmes sociaux, de santé et des pensions et par le sous-ministre adjoint, Opérations locales.

Voici les éléments de fonctionnement du Programme:

Services aux anciens combattants (SAC): Ce secteur assure aux anciens combattants admissibles et aux personnes à leur charge des soins médicaux, des services de bien-être social et un soutien du revenu. Pour ce faire, les SAC prennent les mesures nécessaires pour que les anciens combattants aient accès aux soins offerts dans les hôpitaux de leur choix et qu'ils se prévalent des services communautaires, du soutien financier, offert en permanence et en cas d'urgence, et des services sociaux de consultation et de mise en contact.

Dans la nouvelle structure qu'on est à parachever, toutes les responsabilités de ce secteur à l'extérieur de Charlottetown seront confiées au Secteur des opérations locales. Les responsabilités dont il s'acquitte actuellement à Charlottetown, augmentées des nouvelles responsabilités de l'administration des pensions et de la distribution des prestations, appartiendront au nouveau Secteur des pensions, de la santé et des services sociaux.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC): L'Office s'occupe des services liés à l'administration des ententes conclues entre le Directeur des terres destinées aux anciens

combattants et aide les anciens combattants à gérer les biens-fonds qui font l'objet de telles ententes jusqu'à ce que les anciens combattants, leurs héritiers, leurs légataires ou leurs représentants personnels puissent acquérir le titre de propriété.

Finances, Personnel et Administration (FPA): Ce secteur fournit une direction fonctionnelle et des services de gestion et de soutien opérationnel en matière de finances, de personnel et d'administration, de renouveau de l'organisation et de coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

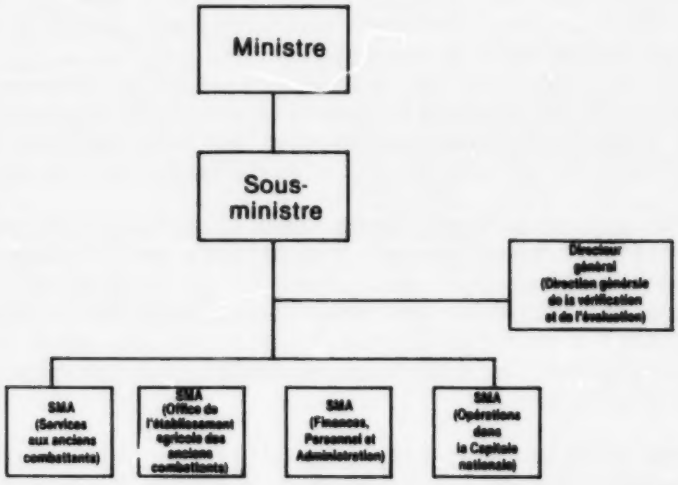
Dans la nouvelle structure qu'on est à parachever, les services de paiement actuellement dispensés par ce secteur seront confiés au Secteur des pensions, de la santé et des services sociaux.

Opérations dans la Capitale nationale (OCN): Ce secteur réalise le Programme des activités commémoratives, aide le sous-ministre à assumer efficacement ses responsabilités qui l'obligent à communiquer directement avec des personnes à Ottawa et dirige les Affaires publiques et la Planification intégrée. Dans la nouvelle structure qu'on est à parachever, tout le travail de ce secteur sera effectué par le Secteur des opérations locales.

Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE): Cette direction générale offre de façon cyclique, tous les quatre et cinq ans, un programme indépendant respectivement d'évaluation et de vérification internes de toutes les opérations des Affaires des anciens combattants.

Le tableau 4 établit un rapport entre l'organisation du Programme et ses activités, et les ressources nécessaires en 1986-1987. Une réaffectation des ressources dans la nouvelle structure sera présentée dans le nouveau cadre de plan opérationnel proposé.

Tableau 4: Ressources par organisation et activité pour 1986-1987 (en milliers de dollars)



Activité				Totaux des activités	A-P
Soutien financier	460,107			460,107	379
Services sociaux et de santé	300,705			300,705	2,356
Gestion des contrats immobiliers		6,287		6,287	154
Administration du Ministère			31,580	31,580	1 509
Total	760,812	6,287	31,580	798,679	3,398

1 Comprend la DGVE, le Ministre et le Sous-ministre, et les OCN.

D. Perspective de planification

1. Contexte

Les Affaires des anciens combattants ont reçu clairement du Ministre la directive d'améliorer la qualité de leurs services aux anciens combattants. Les anciens combattants et leurs représentants ont réagi en manifestant une nouvelle confiance à l'égard du Ministère.

Au point de vue administratif, la gestion intégrée du Portefeuille a facilité une analyse exhaustive qui a mené à des initiatives portant sur des systèmes de distribution simplifiés, des délais d'exécution plus courts et des économies administratives.

Une nouvelle orientation stratégique établie pour le Ministère va dans le sens de recommandations sur les politiques et d'améliorations administratives qui auront les résultats suivants:

- des améliorations du Programme et des initiatives de programmes qui profiteront aux anciens combattants admissibles;
- une réaffectation des programmes et des pratiques administratives visant à profiter à ceux qui sont le plus dans le besoin tout en protégeant les droits qui appartiennent en propre aux anciens combattants;
- une relation plus complémentaire entre les programmes pour anciens combattants et les programmes d'autres autorités gouvernementales qui profitent aux anciens combattants; et
- d'autres moyens possibles de distribution des prestations et services qui amélioreront l'efficacité et économiseront les frais administratifs tout en maintenant l'engagement de la gestion à l'égard de la qualité.

Les recommandations en vue d'une modificaton des politiques et d'une amélioration administrative doivent tenir compte, entre autres, des facteurs suivants:

- des contraintes financières de plus en plus fortes accroissent l'encouragement à chercher les moyens les plus rentables de distribution des prestations;
- la courbe de vieillissement des anciens combattants, illustrée au tableau 5, montre une réduction graduelle du nombre total des anciens combattants au cours des prochaines années par suite de la mortalité, mais plus importante encore est une augmentation spectaculaire de la proportion des anciens combattants âgés de plus de 65 ans. Cela entraîne les effets suivants :

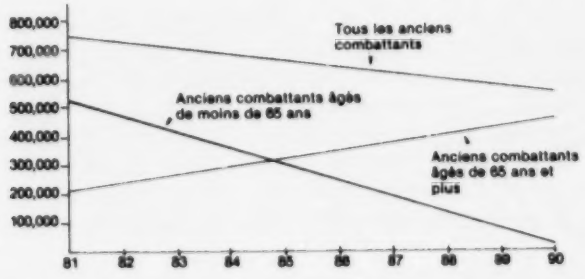
- création d'une demande additionnelle de services adaptés à leur âge, surtout dans les domaines des soins et des services sociaux;

- diminution des dépenses pour les allocations aux anciens combattants et les allocations de guerre pour les civils à mesure que les anciens combattants deviendront admissibles à des prestations telles que les versements accordés par le Régime de pensions du Canada ou le Régime de rentes du Québec, la sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti;

- le taux de mortalité plus élevé des anciens combattants de sexe masculin, comparativement à celui de leurs conjoints, aura des répercussions importantes sur la composition de la clientèle. Les veuves constitueront une proportion plus élevée des bénéficiaires des programmes; et

- l'ampleur et la disponibilité des programmes provinciaux de santé et de services sociaux varient. Ce facteur apparaît dans le fait que la demande de services visant à aider les anciens combattants clients varie d'une province à l'autre.

Tableau 5: Anciens combattants au Canada



2. Initiatives

Affaires des anciens combattants - Une orientation pour l'avenir: Les priorités identifiées dans le contexte de la directive reçue du Ministre sont intégrées dans un nouveau cadre stratégique pour les cinq prochaines années. La variété de l'application comprend :

- des recommendations de politiques au sujet des nouvelles initiatives de programmes à l'intérieur de l'enveloppe financière et au sujet des critères d'accès aux programmes afin de bénéficier à ceux qui sont le plus dans le besoin, d'accélérer la réponse, d'assurer l'uniformité et la justice sociale et de protéger les droits qui appartiennent en propre aux anciens combattants; et

- un réajustement des processus administratifs et la préparation de nouvelles initiatives visant à accroître l'intégration des anciens combattants au sein de leurs collectivités, à veiller à ce qu'ils profitent au maximum de toutes les sources de services et à fournir une coordination plus étroite entre les programmes pour anciens combattants et les programmes complémentaires.

Revue des programmes actuels : Une revue critique des programmes actuels sera effectuée afin de déterminer s'ils continuent à répondre aux besoins réels des anciens combattants. Une attention spéciale sera accordée au Programme de soutien du revenu et aux Programmes spéciaux.

Rapports du Groupe d'étude du processus des pensions et du Groupe de travail ministériel chargé de l'examen des programmes : Ces enquêtes proposent un certain nombre de moyens grâce auxquels le service aux anciens combattants peut être amélioré ou simplifié. Des décisions ont été prises en vue d'intégrer la distribution des services, de refondre la législation et de faire davantage appel aux services de santé du secteur privé.

Refonte de la législation : Une proposition en préparation pour présentation éventuelle au Parlement simplifiera la législation en enlevant des lois les "articles sur le processus", rendra le Ministre nettement responsable de l'application de toute la législation et refondra les lois actuelles en deux ou trois nouvelles lois.

Service complet à un seul endroit : Les bureaux de district du Portefeuille dans chaque ville où ils se trouvent seront regroupés en centres de services complets à un seul endroit, ce qui permettra aux anciens combattants de s'occuper de leurs pensions d'invalidité, de leur soutien financier, de leurs services sociaux et de santé et de leurs besoins relatifs à l'administration des contrats immobiliers à l'occasion d'une visite à un seul endroit. Des systèmes informatisés avec renseignements en direct faciliteront des réponses rapides et complètes.

Plus grande dépendance sur le secteur privé dans la réalisation des programmes : Le Ministère recherchera activement une utilisation accrue des ressources du secteur privé pour la réalisation des programmes lorsqu'il s'ensuivra des économies dans les opérations. De telles fonctions seront surveillées de près en les comparant aux normes afin de veiller à ce que la qualité des services soit maintenue ou augmentée.

Programme des médicaments : A compter du 1er avril 1986, le Ministère commencera l'implantation d'un système informatisé de traitement des comptes de pharmacie dans la région de l'Ontario. Le coût de cette initaitive sera couvert par les épargnes prévues.

Préparation d'entreprises conjointes de préparation et de réalisation de programmes : Le Ministère cherchera activement des partenaires qui pourront l'aider à répondre aux besoins des anciens combattants. A cette fin, des discussions exploratoires auront lieu avec des organisations de bénévolat et de services sociaux, avec les universités et avec d'autres niveaux de gouvernement ainsi que d'autres ministères et organismes fédéraux.

Amélioration des rapports financiers : Le système d'entrée commune des données d'Approvisionnements et Services Canada fournira la base de processus améliorés qui permettront aux gestionnaires de s'acquitter plus efficacement de leurs responsabilités relatives à la bonne gestion des ressources. Les coût du développement projeté sont estimés s'élever à $717,500 avec des coûts de fonctionnement de $513,000 chaque année.

Création d'une meilleure base de renseignements statistiques sur les clients : Afin de garantir l'existence de fondements fiables pour la planification et la réalisation des programmes, le Ministère établira une meilleure base de renseignements sur les clients actuels et futurs, ce qui comprendra un profil détaillé des besoins.

Plan de réduction des années-personnes : Des mesures déterminées seront prises pour réaliser les réductions des années-personnes requises par le Budget de mai 1985. Cela se fera surtout par la centralisation des fonctions de la comptabilité de la Caisse et de la gestion des biens de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants, par la sous-traitance de certains services, par la suppression de postes existant pour une durée déterminée, quand c'est possible, et par la diminution graduelle de l'effectif.

3. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement

Programme pour anciens combattants avançant en âge (PACA) : Le Programme pour anciens combattants avançant en âge a pris beaucoup d'expansion au cours de 1984-1985 alors que 5,516 bénéficiaires ont reçu des prestations s'élevant à un total de $5,872,000.

En octobre 1984, le Programme a été étendu aux bénéficiaires de l'allocation aux anciens combattants (AAC) âgés de 75 ans et plus ainsi qu'aux bénéficiaires d'une pension d'invalidité âgés de 65 à 74 ans qui reçoivent aussi l'AAC. Le Programme pour anciens combattants avançant en âge sera étendu à tous les anciens combattants qui reçoivent l'AAC âgés de plus de 65 ans, le 1er janvier 1986, et aux pensionnés de guerre quasi-bénéficiaires (pensionnés qui recevraient l'AAC s'ils n'avaient pas leur revenu de la sécurité de la vieillesse et du supplément de revenu garanti), le 1er janvier 1987, à un coût de $21,213,000 pour le Programme en 1986-1987.

Revue du Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils (AAC/AGC) : Des modifications législatives aux lois sur les AAC et sur les AGC sont survenues comme résultat direct de la revue des AAC et des AGC qui a des effets importants sur l'orientation immédiate et future du Programme. Des modifications ont été introduites pour hausser les niveaux des prestations pour le bénéficiaires âgés de moins de 65 ans, créer de nouveaux droits d'admissibilité pour les civils et permettre à la législation de répondre convenablement aux normes sociales actuelles des clients de l'AAC ou de l'AGC. Le processus de prise de décision a été amélioré quand les directeurs généraux régionaux du Secteur des services aux anciens combattants sont devenus le premier palier de révision pour les appelants non satisfaits des décisions initiales. Une aide juridique gratuite aux requérants des AAC qui vont en appel est aussi fournie maintenant. Enfin, les modifications législatives donnent le pouvoir d'harmoniser certaines caractéristiques de l'examen du revenu avec le Programme du Supplément de revenu garanti administré par Santé et Bien-être social Canada. Ce dernier changement entrera en vigueur le 1er avril 1986, comme première mesure vers l'harmonisation complète du Programme avec le Programme du supplément de revenu garanti administré par Santé et Bien-être social Canada.

Le recherche se poursuit, dans le contexte de la revue législative, afin de trouver des moyens plus simples en vue d'obtenir une coordination convenable avec les Programmes du supplément de revenu garanti et de la sécurité de la vieillesse.

Réorganisation de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants : La centralisation des fonctions de la Comptabilité de la Caisse et de la Gestion des biens a été accélérée. Ce changement était initialement prévu devoir se faire pendant la période de 1985 à 1988. Il doit maintenant être terminé pour le 1er octobre 1986 et il produira la disparition de trois bureaux régionaux et une économie approximative de 37 années-personnes. Le niveau du service aux clients ne devrait pas en être diminué.

4. Efficacité du Programme

Une attention de plus en plus grande est accordée à l'efficience des processus par lesquels les deux activités principales, c'est-à-dire le soutien financier et les services sociaux et de santé, sont réalisées. Sous ce rapport :

- Des améliorations apportées aux Services aux anciens combattants et au système de distribution des prestations, telles que le calcul automatique des prestations, ont été introduites en novembre 1984. D'autres modifications, pour tenir compte des changements législatifs du projet de loi C-39 sont en préparation en vue d'une mise en vigueur le 1er avril 1986, afin de permettre une liaison éventuelle du système avec Santé et Bien-être social Canada et une simplification des procédures de tenue des comptes. De

plus, on cherche activement à réaliser des initiatives d'amélioration de la productivité telles que les demandes d'AAC et d'AGC par la poste;

- On s'attend à ce que la mise en application au niveau des bureaux de district d'un modèle de réalisation du Programme (modèle d'examen préliminaire officiel de la santé) améliore les délais d'exécution et les services aux clients du Programme pour anciens combattants avançant en âge et que, dans trois ans, il soit utilisé comme moyen d'évaluer le besoin des prestations et des services offerts par le Ministère; et

- Un projet pilote est en marche dans la région des Prairies en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficience des méthodes et des procédures utilisées pour la prestation à nos clients des services sociaux et de santé à long terme.

De façon périodique, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation effectue diverses évaluations du Programme. Les recommandations qui résultent de ces évaluations sont publiées sous forme de rapports qui sont ensuite communiqués aux gestionnaires pour les aider à améliorer les opérations connexes.

Des études d'évaluation effectuées récemment révèlent ce qui suit :

Programme pour anciens combattants avançant en âge (PACA) : Une étude du cadre d'évaluation, terminée en 1984, a recommandé des indicateurs d'efficacité du Programme pour le PACA. Les indicateurs sont rattachés aux effets du Programme au niveau du client, à l'utilisation et au coût du Programme et à la gestion et à la mise en application du Programme. Les indicateurs qui se rapportent aux améliorations en matière d'indépendance matérielle, de situation de santé et de fonctionnement social des clients ainsi que ceux qui se rapportent à la réussite du Programme à conserver des habitudes de vie autonomes pour les clients dans leur foyer seront importants pour mesurer les résultats du Programme.

Étude sur le renouveau de l'organisation : En 1985, le Ministère a terminé un examen de la situation de la mise en application de sa philosophie de gestion qui se raporte à la manière dont le service est fourni à l'ancien combattant et selon laquelle les façons de diriger, l'évaluation et les récompenses, la structure et les relations organisationnelles mènent à une productivité opérationnelle améliorée. L'enquête menée parmi les employés a révélé qu'on s'accorde en général pour dire que le Ministère agit en considérant chaque ancien combattant comme important.

Une étude d'évaluation dont le but était d'aider à la préparation d'énoncés d'objectifs des programmes de santé, fournissant une plus grande orientation à la politique et à la réalisation du Programme, a été terminée en 1984.

Section II
Analyse par activité

A. Soutien financier

Objectif

Accorder un soutien financier et d'autres prestations spéciales aux anciens combattants et civils admis ainsi qu'aux personnes à leur charge en reconnaissance des sacrifices consentis par ceux qui ont servi en temps de guerre.

État récapitulatif des ressources

Cette activité représentera environ 57 % des dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et 11 % de ses années-personnes.

Tableau 6: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1986-1987		Prévu 1985-1986		Réel 1984-1985	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements						
Subventions						
Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	431,435	-	465,297	-	464,780	-
Autres	9,174	-	11,185	-	10,310	-
Aide à l'inhumation	2,960	-	2,902	-	2,865	-
Fonctionnement	16,538	379	38,872	828	39,778	844
	460,107	379	518,256	828	517,733	844

Voir page 2-9 pour une explication des différences entre les prévisions de 1985-1986 et le Budget des dépenses de 1986-1987. L'écart dans les dépenses de fonctionnement résulte surtout d'un rajustement interne entre les activités (voir page 2-30).

Environ 96 % des dépenses totales indiquées au tableau 6 sont pour les paiements de transfert sous la forme de subventions principalement pour l'allocation aux anciens combattants. Des frais de fonctionnement, 77 % sont pour les traitements et salaires et 23 % pour les autres frais de fonctionnement.

Rendement financier autérieur

Tableau 7 : Rendement financier de 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	**Différence**
Paiements			
Subventions			
Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	464,780	454,214	**10,566**
Autres	10,310	12,656	**(2,346)**
Aide à l'inhumation	2,865	4,074	**(1,209)**
Fonctionnement	39,778	26,207	**13,571**
	517,733	497,151	**20,582**

Voir page 2-12 pour une explication des différences. L'écart dans les dépenses de fonctionnement résulte surtout d'un rajustement interne entre les activités (voir page 2-31).

Description

L'activité de soutien financier accorde aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à certains civils un soutien financier et les prestations de programmes spéciaux. Le Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils représente le principal paiement et veille à ce que les anciens combattants admissibles, les personnes à leur charge et leurs survivants reçoivent un niveau garanti de revenu. D'autres programmes fournissent, grâce à une combinaison de subventions et de services, une aide dans certains domaines tels que l'aide à l'inhumation, l'aide à l'éducation et à la formation, une aide financière d'urgence, l'administration de fonds de fiducie, les successions des anciens combattants, l'assurance des

anciens combattants, l'entretien des tombes et des monuments commémoratifs des morts à la guerre du Canada et le financement de base de diverses associations et organisations d'anciens combattants.

A l'intérieur de cette activité, les principales fonctions opérationnelles comprennent le traitement des nouvelles demandes d'AAC et d'AGC (premières allocations) et la tenue des comptes d'AAC et d'AGC (à la suite d'un changement de la situation familiale ou financière).

Données sur le rendement et justification des ressources

Soutien financier : La plus grande partie des dépenses dans le cadre de cette activité sont effectuées pour les allocations aux anciens combattants et les allocations de guerre pour les civils. Les paiements réels et prévus pour la période de 1982-1983 à 1986-1987 sont indiqués au tableau 8. Pour être admissible, un ancien combattant doit répondre aux conditions d'admissibilité en raison des états de service, être inapte à travailler à cause de son âge ou d'une incapacité et avoir un revenu insuffisant pour subvenir à ses besoins tel que déterminé par un examen de son revenu. Cet examen détermine l'admissibilité financière initiale et permanente de tous les anciens combattants, veuves et orphelins. Le tableau 9 indique quels ont été les taux mensuels moyens pour la période de 1981 à 1985.

Tableau 8 : Besoins prévus en matière AAC/AGC (en milliers de dollars)

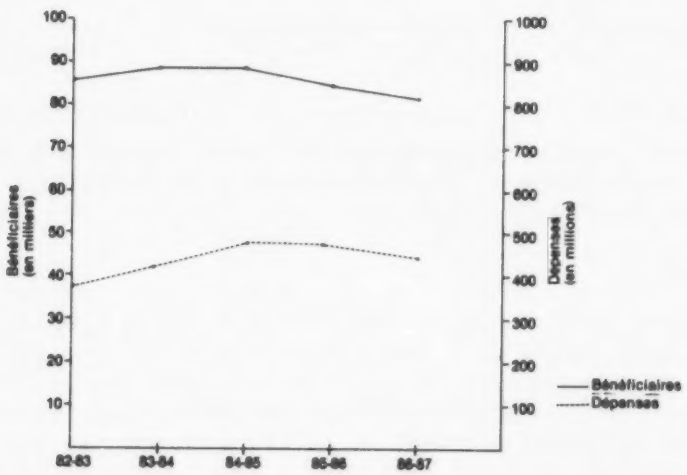


Tableau 9: Taux[1] d'AAC/AGC en vigueur de 1981 à 1985 (mensuellement)

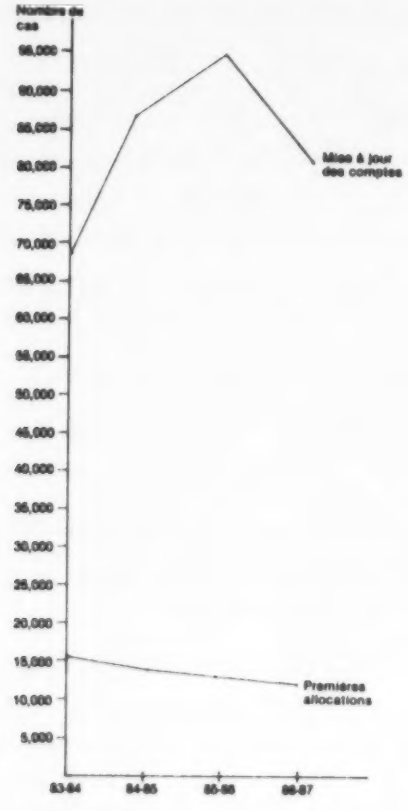
	1er avril				
	1981	1982	1983	1984	1985
Allocataires mariés	706.37	802.38	887.26	941.68	1003.60
Allocataires seuls	418.86	478.67	532.14	567.59	660.99
Orphelins	252.78	283.62	316.24	338.38	354.23
Chaque enfant additionnel[2]	88.98	99.57	108.61	113.81	118.20

1 Les taux sont rajustés tous les trois mois selon les hausses de l'indice des prix à la consommation.

2 Moins l'allocation familiale versée pour chaque enfant.

Le tableau 10 expose les volumes estimatifs de la charge de travail pour 1986-1987 ainsi que les volumes réels depuis 1983-1984. La diminution des réexamens (mise à jour des comptes) prévue pour 1986-1987 est attribuable à la mise en application du processus de renouvellement annuel. Environ 28,500 renouvellements seront traités en 1986-1987.

Tableau 10 : Volumes de la charge de travail

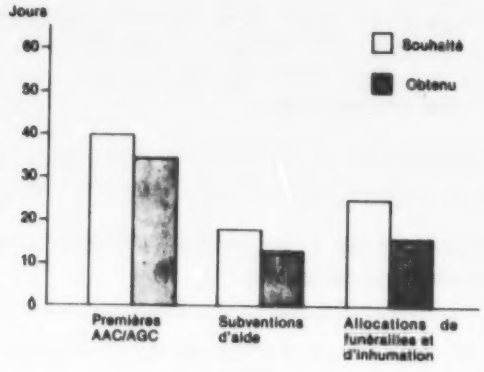


Pour les domaines importants de travail, les besoins de personnel sont déterminés par des prévisions des volumes de la charge de travail fondées sur des données historiques et sociologiques et rattachées à une norme temporelle préétablie par unité de travail afin de calculer le personnel nécessaire.

Un système révisé de mesure du rendement sera mis en application en 1986-1987 pour mesurer le rendement suivant la structure du cadre de planification opérationnelle nouvellement en vigueur et les traitements révisés des premières allocations et de la mise à jour des comptes.

Quant à la qualité du service, le tableau 11 résume les délais de traitement souhaités et il indique ceux réellement respectés en 1984-1985. Les mêmes délais de traitement souhaités seront maintenus en 1986-1987. Quand il s'agit de l'AAC ou de l'AGC, pour les premières allocations, le délai de traitement est mesuré de la date de la demande à celle de la mise à jour de la base de données. Pour les allocations d'aide et les allocations de funérailles et d'inhumation, il est mesuré de la date de la demande d'allocation à la date de la demande de chèque.

Tableau 11: Délais de traitement souhaités et respectés (moyenne de jours écoulés)



1 Subventions uniques au bénéficiaire d'AAC/AGC en vue de répondre à une urgence.

B. Services sociaux et de santé

Objectif

Accorder un soutien pour le bien-être social, mental et physique des anciens combattants et des personnes à leur charge.

État récapitulatif des ressources

Cette activité représentera environ 38 % des dépenses du Programmes des Affaires des anciens combattants et 69 % de ses années-personnes.

Tableau 12 : Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes.

	Budget des dépenses 1986-1987		Prévu 1985-1986		Réel 1984-1985	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements						
Subventions et contributions						
Cessions d'hôpitaux	38,200	-	17,000	-	9,386	-
Programme pour anciens combattants avançant en âge	21,213	-	13,782	-	5,872	-
Autres	3,839	-	183	-	209	-
Autres services de santé achetés						
Services médicaux professionels (Programme de libre choix)	51,624	-	48,363	-	41,123	-
Services des hôpitaux non ministériels	76,259	-	73,755	-	68,882	-
Voyage des anciens combattants	5,194	-	4,722	-	4,321	-
Établissements du Ministère						
Hôpital Sainte-Anne*	47,873	1,140	45,594	1,167	43,099	1,139
Foyer Rideau pour anciens combattants	4,297	115	4,261	115	3,915	113
Foyer pour anciens combattants de Saskatoon	1,746	45	1,863	48	1,767	47
Fonctionnement	50,460	1,056	21,737	660	22,243	672
	300,705	2,356	231,260	1,990	200,817	1,971

*Comprend le Pavillon Senneville.

Voir page 2-9 pour une explication des différences entre les prévisions de 1985-1986 et le Budget des dépenses de 1986-1987. L'écart dans les dépenses de fonctionnement résulte surtout d'un rajustement interne entre

Rendement financier antérieur

Tableau 13 : Rendement financier de 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	Différence
Paiements			
Subventions et contributions			
Cessions d'hôpitaux	9,386	30,500	(21,114)
Programme pour anciens combattants avançant en âge	5,872	5,346	526
Autres	209	206	3
Autres services de santé achetés			
Services médicaux professionels (Programme de libre choix)	41,123	37,347	3,776
Services des hôpitaux non ministériels	68,882	81,792	(12,910)
Voyages des anciens combattants	4,321	4,173	148
Établissements du Ministère			
Hôpital Sainte-Anne*	43,099	43,873	(774)
Foyer Rideau pour anciens combattants	3,915	3,982	(67)
Foyer pour anciens combattants de Saskatoon	1,767	1,772	(5)
Fonctionnement	22,243	32,877	(10,634)
	200,817	241,868	(41,051)

* Comprend le Pavillon Senneville

Voir page 2-12 pour une explication des différences. L'écart dans les dépenses de fonctionnement résulte surout d'un rajustement interne entre les activités (voir page 2-25).

Description

Cette activité veille à ce que les anciens combattants et certaines catégories de civils qui y ont droit reçoivent des services sociaux et de santé grâce à la prestation de programmes de soins à domicile et communautaires et, si nécessaire, de programmes de soins en établissement.

Les soins en établissement sont fournis grâce aux établissements du Ministère et aux établissements contractants et provinciaux. Tous les aspects du fonctionnement d'un hôpital du Ministère (l'hôpital Sainte-Anne) et de trois foyers du Ministère (le Pavillon Senneville, le Foyer Rideau pour anciens combattants et le Foyer pour anciens combattants de Saskatoon) sont compris dans cette activité. Les cessions d'hôpitaux sont payées aux provinces conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux, afin d'aider les provinces à intégrer les établissements cédés dans leur système de prestation des soins de santé communautaires. Dans le cadre des accords, le Ministère a un accès prioritaire à un certain nombre de lits (lits retenus par contrat). Les soins en établissement peuvent aussi être fournis grâce aux lits communautaires et au Programme pour anciens combattants avançant en âge.

De plus, le Programme pour anciens combattants avançant en âge fournit des paiements aux anciens combattants pour les soins à domicile, les soins ambulatoires et le transport afin de répondre aux besoins ordinaires de vie sociale, ce qui permet aux anciens combattants de demeurer dans leurs foyers aussi longtemps que possible.

Les paiements des services de professionnels de la santé, des médicaments prescrits, des prothèses et d'autres services de santé communautaires sont fournis grâce aux programmes de libre choix.

Il existe d'autres programmes spécialisés, notamment des allocations visant à acquitter les coûts et à répondre aux besoins rattachés aux traitements ou aux soins reçus du Ministère.

L'évaluation et les services sociaux sont fournis grâce à l'intervention de conseillers et du personnel infirmier et médical.

Données sur le rendement et justification des ressources

La réalisation efficace du Programme exige qu'il y ait assez de professionnels des soins de la santé et des services sociaux pour assurer aux clients l'attention requise par leur état physique, mental et social et pour garantir le respect des normes professionnelles. Il faut un personnel administratif suffisant pour réaliser les décisions professionnelles dans une action prompte et pour assurer la probité et la prudence dans le déboursé des fonds publics.

A mesure que le temps passe et que vieillit la population des anciens combattants, le traitement actif des blessures liées à la guerre a diminué tandis que le besoin de soins de longue durée et de soins communautaires a augmenté. Le Ministère a réagi devant cette situation en préparant le Programme pour anciens combattants avançant en âge. Depuis le début du Programme, en avril 1981, le nombre de bénéficiaires a augmenté chaque année et, en 1986-1987, le Programme atteindra 10,600 bénéficiaires, pour une dépense de 21 millions de dollars.

Les évaluations et les services sociaux constituent une partie importante de l'activité des bureaux de district. Les entrevues de consultation en 1986-1987 sont estimées devoir s'élever à 44,660 en nous fondant sur le montant de 45,845 en 1984-1985 et une prévision de 45,252 pour 1985-1986.

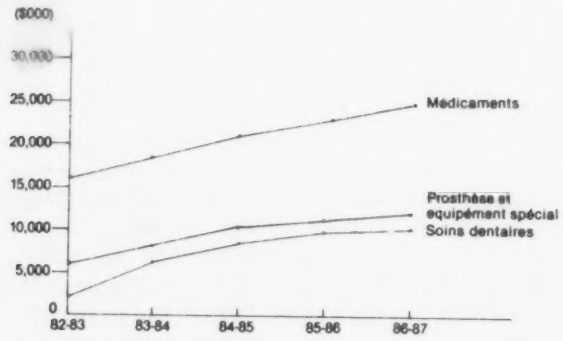
Subventions et contributions: En 1963, le gouvernement a annoncé l'adoption d'une politique de cession des hôpitaux pour anciens combattants à d'autres autorités en vue d'entretenir la motivation professionnelle et de garantir la prestation de soins de qualité. En vertu de l'accord, des subventions et des contributions ont été accordées aux provinces respectives. Les conditions varient suivant chacune des ententes négociées par le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial. Le tableau 14 indique les cessions aux provinces en 1986-1987 ainsi qu'en 1985-1986 et 1984-1985.

Tableau 14: Contributions aux provinces par suite de la cession d'hôpitaux (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Nouvelle-Écosse	12,500	7,000	4,400
Québec	4,000	4,000	4,509
Ontario	8.100	1,000	-
Manitoba	13,600	5,000	477
	38,200	17,000	9,386

Programmes de libre choix : Les anciens combattants admissibles et d'autres ayants droit peuvent recevoir des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et des appareils de prothèse en vertu du Règlement sur le traitement des anciens combattants. Sont reconnus comme admissibles les anciens combattants qui ont besoin de soins par suite d'une affection ouvrant droit à pension et les anciens combattants qui reçoivent l'AAC/AGC on qui la recevraient si ce n'était de paiements reçus en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse (pour des services de santé non prévus dans un régime provincial d'assurance-maladie). Ainsi, les dépenses dépendent des biens et des services relatifs aux soins de santé que chaque province fournit comme prestation assurée. Les paiements effectués au cours des dernières années et projetés en 1986-1987 pour les principaux programmes de libre choix sont indiqués au tableau 15. Les besoins des clients relativement aux soins de santé et aux services sociaux augmentent considérablememt avec l'âge.

Tableau 15 : Dépenses des Programmes de libre choix (en milliers de dollars)



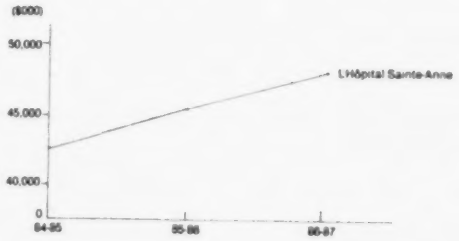
Services des hôpitaux non ministériels : Les anciens combattants ont utilisé un total de 1,118,484 journées d'hospitalisation dans les établissements contractants et dans le cadre du Programme de libre choix de l'hôpital en 1984-1985. Les coûts connexes ont été d'environ 69 millions de dollars en 1984-1985, avec un montant estimatif de 74 millions de dollars en 1985-1986 et de 76 millions de dollars en 1986-1987.

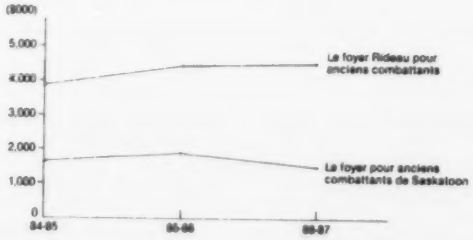
Établissement du Ministère : En 1986-1987, un hôpital et trois maisons de repos se trouvent sous l'administratin des Affaires des anciens combattants. Ces établissements sont dotés en personnel conformément aux normes acceptables communautaires et provinciales. Au 31 mars 1985, l'hôpital Sainte-Anne (au Québec) avait 1,069 lits et 953 malades, ce qui comprenait 110 malades au Pavillon Senneville. Les anciens combattants admissibles aux services hospitaliers sont ceux qui reçoivent des pensions d'invalidité, l'allocation aux anciens combattants ou ceux qui ont besoin de soins de longue durée. La province de Québec rembourse au Ministère certains services fournis.

Au 31 mars 1985, le Foyer Rideau pour anciens combattants (en Ontario) avait 142 lits et 136 malades tandis que le Foyer pour anciens combattants de Saskatoon avait 79 lits et 71 malades. Tous les anciens combattants qui ont servi outre-mer ont droit à ce service moyennant le respect de certains critères relatifs à l'état de santé.

Le tableau 16 indique les ressources requises pour le fonctionnement des établissements du Ministère.

Tableau 16: Ressources pour les établissements du Ministère





* Comprend le Pavillon Senneville

C. Gestion des contrats immobiliers

Objectif

Assurer la mise en application efficace et efficiente de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et du Règlement qui s'y rattache en fournissant aux anciens combattants, à leurs héritiers, à leurs légataires ou à leurs représentants personnels des avis, des conseils et de l'aide pour qu'ils puissent acquérir le titre du bien-fonds visé par un acte de vente et respecter leurs obligations contractuelles.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de l'activité "Gestion des contrats immobiliers" représenteront 1 % des dépenses totales du Programme pour 1986-1987.

Tableau 17: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1986-1987		Prévu 1985-1986		Réel 1984-1985	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	6,287	154	8,711	176	8,984	178

Voir page 2-9 pour une explication des différences entre les prévisions de 1985-1986 et le Budget des dépenses de 1986-1987.

Rendement financier antérieur

Tableau 18 : Rendement financier de 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	Différence
Gestion des contrats immobiliers	8,984	9,386	(402)

Voir page 2-12 pour une explication des différences.

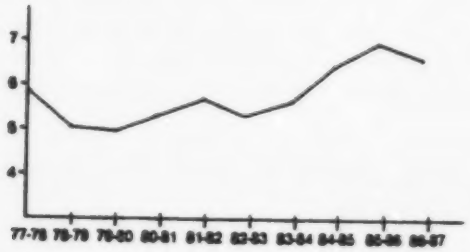
Description

L'activité de gestion des contrats immobiliers dispense des services aux anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs représentants, par l'entremise de trois bureaux régionaux, de sept bureaux de district, et de 37 bureaux locaux, afin de veiller à ce que les objectifs de l'activité soient atteints. Depuis la cessation complète d'octroi de prêts en 1977, l'activité ne remplit essentiellement qu'une fonction de gestion, de contrôle, de consultation et de recouvrement. Au 31 mars 1986, il y aura environ 24,100 comptes actifs constituant un capital en circulation de 180 millions de dollars à recouvrer.

Données sur le rendement et justification des ressources

Comme le montre le tableau 19, un des indices clés du rendement est le nombre d'années-personnes par 1,000 comptes actifs.

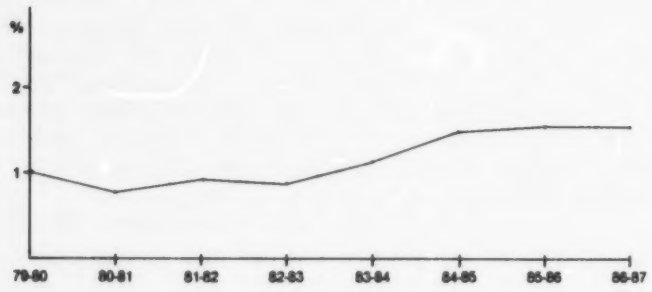
Tableau 19 : Années-personnes par 1,000 comptes actifs



L'augmentation en 1981-1982 est attribuable au transfert de la fonction de comptabilité de la Caisse de l'OEAAC et des neuf années-personnes nécessaires à cette fonction, des Services aux anciens combattants à l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants dans la région de l'Ontario. La légère augmentation jusqu'à 1985-1986 est attribuable au besoin de maintenir un niveau satisfaisant de service aux clients. La diminution projetée en 1986-1987 résulte d'une décision de la gestion d'accélérer le processus de centralisation.

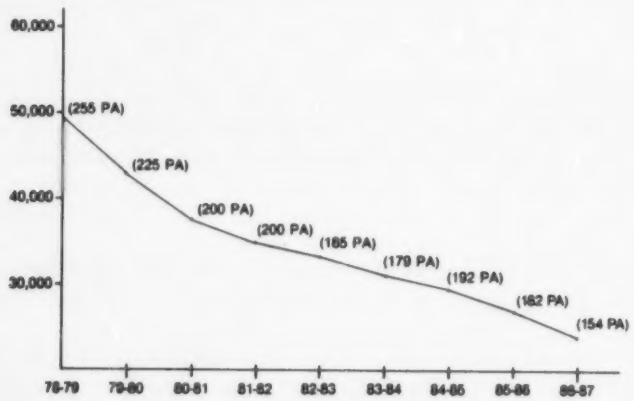
Le mandat actuel veut que l'une des responsabilités principales de l'activité soit le prompt recouvrement de tous les montants dus à la Couronne. Le tableau 20 indique le rapport, en pourcentage, entre les arriérés et le total des montants dus à la fin de chaque année financière de 1979-1980 à 1986-1987.

Tableau 20 : Rapport, en pourcentage, entre les arriérés et le total des montants dus



Le tableau 21 indique le nombre de comptes actifs au début de chaque exercice financier ainsi que le nombre d'années-personnes nécessaires au fonctionnement du Programme. Le Programme se trouve actuellement dans le processus d'un ralentissement graduel à mesure que les prêts viennent à échéance.

Tableau 21 : Comptes actifs en début d'exercice et années-personnes nécessaires



D. Administration du Ministère

Objectif

Donner une orientation de régie, perpétuer la reconnaissance des sacrifices et des réalisations du temps de guerre et assurer au Portefeuille les services de soutien en matière de finances, d'administration, de personnel et de gestion qui sont nécessaires à une gestion efficace.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de l'activité "Administration du Ministère" représenteront 2 % des dépenses totales de l'ensemble du Portefeuille en 1986-1987.

Tableau 22 : Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1986-1987		Prévu 1985-1986		Réel 1984-1985	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	**31,580**	**509**	32,886	567	36,667	655

Voir page 2-9 pour une explication des différences entre les prévisions de 1985-1986 et le Budget des dépenses de 1986-1987.

Rendement financier antérieur

Tableau 23 : Rendement financier en 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	**Différence**
Administration du Ministère	36,667	32,219	**(4,448)**

Voir page 2-12 pour une explication des différences.

Description

L'Administration du Ministère comprend le fonctionnement des bureaux du Ministre, du sous-ministre, du sous-ministre adjoint (Opérations dans la Capitale nationale), du sous-ministre adjoint (Finances, Personnel et Administration), et les fonctions de soutien administratif, c'est-à-dire : la gestion financière, l'administration du personnel, la planification intégrée, les services de vérification et d'évaluation, les relations publiques, les activités commémoratives, les services de gestion et le renouveau de l'organisation.

Données sur le rendement et justification des ressources

Les coûts de l'activité "Administration du Ministère" s'élèvent à 31.6 millions de dollars en 1986-1987 (Budget des dépenses), à 32.9 millions de dollars en 1985-1986 (Prévisions), à 36.7 millions de dollars en 1984-1985 et à 37.0 millions de dollars en 1983-1984.

Les ressources nécessaires en 1986-1987 représentent 2% des dollars et 13 % des années-personnes prévus pour le fonctionnement du Portefeuille.

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 24: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Personnel			
Traitements et salaires	**99,244**	96,458	97,554
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**13,808**	13,496	14,394
Biens et services			
Paiements aux hôpitaux contractants	**76,259**	73,755	68,882
Transports et communications	**13,740**	13,523	13,141
Services professionnels et spéciaux	**59,097**	53,389	48,372
Services publics, fournitures et approvisionnements	**19,783**	18,060	16,239
Toutes autres dépenses	**10,467**	10,206	12,018
Total des dépenses de fonctionnement	**292,398**	278,887	270,600
Capital	**2,420**	2,679	3,044
Paiements de transfert	**503,861**	509,547	490,557
Total des dépenses	**798,679**	791,113	764,201

2. Dépenses en personnel

Tableau 25: Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen
	86-87	85-86	84-85		1986-1987
Gestion					
Direction	21	20	21	50,350-96,300	68,921
Gestion supérieure	14	16	16	50,350-96,300	59,900
Scientifique et professionnelle					
Art dentaire	28	29	27	40,785-68,670	57,529
Sciences domestiques	9	9	10	21,685-48,015	32,637
Médecine	25	25	25	43,156-91,740	76,230
Sciences infirmières	260	260	275	18,662-49,642	33,609
Ergothérapie et physiothérapie	14	14	12	20,691-43,934	34,973
Pharmacie	5	5	5	17,630-55,620	35,922
Psychologie	5	5	5	24,293-56,575	42,133
Service social	9	19	24	20,575-51,192	33,977
Administration et service extérieur					
Services administratifs	230	235	220	13,912-57,987	34,403
Gestion des systèmes d'ordinateurs	35	40	38	19,423-63,583	40,759
Gestion des finances	83	82	72	13,853-57,980	40,639
Services d'information	19	20	20	13,579-57,980	40,396
Organisation et méthodes	23	45	59	13,926-57,980	42,473
Gestion du personnel	47	55	63	13,330-59,510	40,903
Administration des programmes	58	70	74	13,912-57,987	34,235
Achat et approvisionnement	8	8	10	12,766-57,980	36,176
Programmes de bien-être social	340	353	402	14,860-57,980	31,625
Technique					
Soutien technologique et scientifique	23	23	18	14,041-50,866	30,132
Soutien administratif					
Traitement mécanique des données	39	38	20	13,352-37,130	22,136
Commis aux écritures	1,041	1,081	1,082	12,932-31,743	22,805
Secrétariat	171	185	222	12,636-31,946	20,908
Exploitation					
Pompiers	2	2	2	21,147-37,036	33,144
Manoeuvres et hommes de métier	58	83	101	14,776-40,676	27,100
Services divers	11	12	12	13,253-39,988	24,825
Chauffage, force motrice et opération de machines fixes	25	25	27	18,242-35,598	25,791
Services hospitaliers	778	792	781	12,307-29,701	20,005
Titulaires de postes d'exception	11	10	10		36,364
Autres	6	10	6	12,635-68,070	28,087

La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne d'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionels au 31 octobre 1985. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Paiements de transfert

Le tableau 26 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

Tableau 26 : Détails des paiements de transfert

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
	$	$	$
Subventions			
Aide sociale et soutien du revenu			
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils			
Armée de campagne du Nord-Ouest	1,000	9,000	9,000
Guerre sud-africaine	33,000	31,000	31,000
Première Guerre mondiale	12,300,000	12,818,000	12,804,000
Seconde Guerre mondiale et opération militaire de Corée	394,488,000	429,540,000	429,063,000
Service durant les deux guerres mondiales	613,000	556,000	555,000
Allocations de guerre pour les civils	24,000,000	22,343,000	22,318,000
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le Fonds de secours	2,500,000	2,233,000	2,025,000
Fonds de bienfaisance de l'Armée	18,000	18,000	18,000
Légion royale canadienne	9,000	9,000	9,000
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni	1,000	1,000	1,000
Autres prestations - Enfants des morts de la guerre (Aide à l'éducation)	1,115,000	820,000	795,000
Formation universitaire et professionnelle	100,000	65,000	42,000
Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer	60,000	50,000	47,000
Remboursement, en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R.,c.V-5)	2,000	1,000	
Société dite Last Post Fund	2,000,000	1,741,000	1,503,000
Mesures spéciales d'aide au logement pour les anciens combattants		2,000	10,000
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	2,500,000	2,500,000	2,047,000
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	30,000	30,000	24,000
Allocations de traitement et prestations connexes			2,997,000
Association des alliés de la guerre de Corée - Nations Unies			20,000

Paiements en vertu de la Loi sur les les indemnités de service de guerre (S.R.,c.w-4)			
(s) Crédits de réadaptation en vertu de l'article 8	**2,000**	2,000	
(s) Remboursement, en vertu de l'article 15, de redressements de compensation effectué en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**100,000**	100,000	35,000
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	**30,000**	63,000	30,000
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	**707,000**	803,000	707,000
Services de santé			
Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants	**200,000**	183,000	203,000
Allocations de traitement et prestations connexes	**3,639,000**	2,747,000	
Gestion des contrats immobiliers			
(s) Prévision d'une réserve pour des prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.		2,100,000	2,600,000
Total des subventions	**444,448,000**	478,765,000	477,893,000
Contributions			
Aide sociale et soutien du revenu			
Été Canada - Programme d'emploi pour étudiants			
Services de santé			
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	**38,200,000**	17,000,000	9,386,000
Contributions accordées aux anciens combattants âgés, afin de les aider à payer les coûts des soins médicaux de longue durée non couverts par les programmes médicaux provinciaux	**21,213,000**	13,782,000	5,872,000
Contributions au Programme de relance de l'aide à l'emploi (RELAIS)			6,000
Total des contributions	**59,413,000**	30,782,000	15,264,000
Total des subventions et contributions	**503,861,000**	509,547,000	493,157,000

B. Analyse des coûts

Tableau 27: Coût net du Programme en 1986-1987 (en milliers de dollars)

	Dépenses du Programme 1986-1987	Plus autres coûts*	Coût total	Moins recettes**	**Coût total net**	Coût total net 1985-1986
Affaires des anciens combattants	798,679	19,009	817,688	34,939	**782,749**	790,031

* Les autres coûts de $19,009,000 comprennent:

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le Ministère	7,322
• services fournis gratuitement par d'autres ministères	
- locaux (Travaux publics)	7,787
- émission des chèques (Approvisionnements et Services)	280
- assurance chirurgicale-médicale des employés (Conseil du Trésor)	2,980
- indemnisation des employés (Travail)	640

** Les recettes comprennent :

	(en milliers de dollars)
• rentrées portées en recettes - (intérêt sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants)	9,180
• régimes provinciaux d'assurance-hospitalisation	19,040
• autres	6,719

C. Lois et règlements concernant le Programme des Affaires des anciens combattants

1. Lois

Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)
Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Prestations)

2. Règlements

Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur la société dite Last Post Fund
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur le soin des anciens combattants

Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants
Plan de dépenses

1986-1987

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 3-4

Extrait du volume II des Comptes publics 3-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987
   1. État financier récapitulatif 3-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 3-6
   2. Rétrospective du rendement financier 3-7
C. Données de base
   1. Introduction 3-7
   2. Mandat légal 3-8
   3. Objectif du Programme 3-8
   4. Description du Programme 3-8
   5. Plan d'exécution du Programme 3-8
D. Perspective de planification et examen du rendement
   1. Contexte 3-10
   2. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement 3-10
   3. Efficacité du Programme 3-10
   4. Justification des ressources 3-12

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 3-13
   2. Dépenses en personnel 3-14
B. Analyse des coûts 3-15

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Autorisation

L'autorisation est demandée de dépenser $1,476,000 à l'appui du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants pour 1986-87. Les autres dépenses, évaluées à $183,000 pour les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, seront effectuées en vertu des autorisations législatives existantes.

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	Budget principal 1986-1987	Budget principal 1985-1986
	Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants		
10	Dépenses du Programme	**1,476**	1,457
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**183**	179
	Total du Programme	**1,659**	1,636

Crédits - Libellé et sommes demandées

Numéros des crédits	(en dollars)	Budget principal 1986-1987
	Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants	
10	Commission des allocations aux anciens combattants - Dépenses du Programme	**1,476,000**

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1986-1987				
	Années-personnes autorisées	Budgétaire		Total	Budget principal 1985-1986
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Appel, revue décision et interprétation	34	1,657	2	**1,659**	1,636
Années-personnes autorisées 1985-1986	35				

Extrait du volume II des Comptes publics

Utilisation des crédits de 1984-1985

(en dollars)	Budget principal	Total des crédits	**Utilisation réelle**
Dépenses budgétaires votées			
Crédit 10 - Commission des allocations aux anciens combattants - Dépenses du Programme	1,495,000	1,495,000	**1,351,670**
Dépenses budgétaires statutaires			
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	171,000	198,000	**198,000**
Total du Programme - Budgétaire	1,666,000	1,693,000	**1,549,670**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987.

1. État financier récapitulatif

Les besoins financiers du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont tels qu'indiqués au tableau 1.

Tableau 1: État financier récapitulatif par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Différence
Appel, revue décision et interprétation	1,659	1,543	116
Années-personnes autorisées	34	35	(1)

Explication de la différence : La différence entre les dépenses prévues de 1985-1986 (au 30 novembre 1985) et les besoins financiers de 1986-1987 n'est pas importante.

Explication des prévisions de 1985-1986 : Il n'y a pas eu de différence notable par rapport au Budget des dépenses principal de 1985-1986. Les prévisions de 1985-1986 (au 30 novembre 1985) sont de 1.5 million de dollars ou de 5.7 % de moins que le Budget des dépenses principal de 1985-1986 qui était de 1.6 million de dollars (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses, page 3-4).

B. Rendement récent

1. Points saillants

En octobre 1984, le premier niveau de l'appel relatif à l'allocation aux anciens combattants a été transféré de la Commission des allocations aux anciens combattants au bureau régional des Affaires des anciens

combattants. Ceci a non seulement permis un traitement plus rapide mais a réduit considérablement le nombre des appels ordinaires traités par cette Commission (voir page 3-12).

2. Rétrospective du rendement financier

Tableau 2 : Rendement financier en 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	Différence
Appel, revue décision et interprétation	1,550	1,666	(116)
Années-personnes	33	35	(2)

Explication de la différence: Il n'y a qu'une différence mineure entre le Budget des dépenses principal de 1984-1985 et les dépenses réelles.

C. Données de base

1. Introduction

Ce Programme offre une voie d'appel et de révision aux requérants et aux bénéficiaires qui contestent le bien-fondé du refus de leur demande de prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils. Les programmes au sujet desquels la Commission est appelée à rendre des décisions sont administrés par le ministère des Affaires des anciens combattants. Les premières décisions sont rendues par un fonctionnaire du Ministère auquel le Ministre a délégué le pouvoir de rendre des décisions. Toute décision du Ministre, rendue autrement qu'en vertu du paragraphe 19(2) de la Loi sur les allocations aux anciens combattants (pouvoir du Ministre de remettre les trop-payés), peut faire l'objet d'un appel présenté à la Commission ou d'une révision par celle-ci.

2. Mandat légal

Les dispositions législatives qui régissent le fonctionnement de la Commission sont énoncées dans la Loi sur les allocations aux anciens combattants (LAAC), dans le Règlement sur les allocations aux anciens combattants, dans la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (LPAGC). Ces lois et ces règlements définissent les conditions d'admissibilité aux prestations qu'ils prévoient.

3. Objectif du Programme

Le Programme a pour objectif d'assurer aux anciens combattants et aux personnes à leur charge les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils.

4. Description du Programme

Les principales responsabilités de la Commission sont les suivantes: faire fonction de tribunal d'appel pour les requérants et les bénéficiaires qui s'estiment lésés; revoir les décisions du Ministère pour s'assurer qu'elles sont conformes à l'objet des lois et que ces dernières sont appliquées uniformément partout au Canada; rendre des décisions en vertu d'articles déterminés de la Loi sur les AAC et de la Loi sur les PAGC, là où la Commission est la seule autorité compétente; fournir des interprétations de la Loi sur les AAC, de la Loi sur les PAGC et des règlements qui s'y rattachent; et conseiller le Ministre au sujet des règlements liés à la Loi sur les AAC et à la Loi sur les PAGC. L'ensemble des décisions rendues par la Commission constitue les précédents qui permettent d'établir la jurisprudence relative aux allocations et de guider le Ministère.

5. Plan d'exécution du Programme

Organisation: Comme l'indique le tableau 3, la Commission se compose d'un président, d'un vice-président, de trois membres et de trois membres temporaires nommés par le gouverneur en conseil.

Le président de la Commission contrôle et dirige les tâches que doivent accomplir les autres membres de la Commission et les employés du Ministère que le Ministre peut affecter à la Commission. Le président doit rendre des comptes au Parlement, par l'entremise du ministre des Affaires des anciens combattants. Le sous-ministre des Affaires des anciens combattants et le secrétaire national de la Légion royale canadienne sont d'autres membres de la Commission, et ils ne sont pas rémunérés.

Des 34 années-personnes autorisées pour 1986-1987, huit ont été réservées pour les postes de président et de vice-président et pour les six membres de la Commission. La Commission affectera les 26 autres

années-personnes aux activités d'administration et de soutien ci-après, qui sont nécessaires à l'exécution de son mandat.

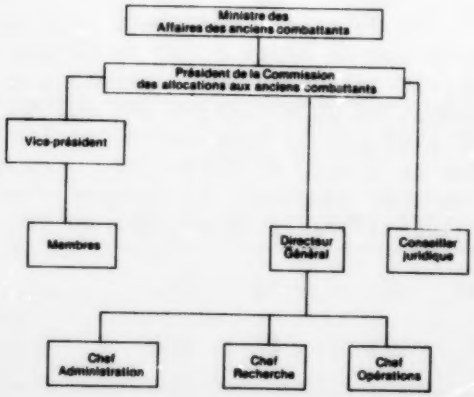
Groupe de soutien de la direction: Quatre années-personnes pour fournir au président, au vice-président et aux membres de la Commission des services spécialisés en matière de politique et de gestion des ressources; exercer un contrôle opérationnel; donner des avis sur des questions législatives et sur les dispositions d'ordre médical que renferme la Loi; concevoir et mettre en oeuvre des activités qui garantiront un maximum d'efficacité de la part du bureau du président; et fournir les services de sténographie et de secrétariat nécessaires. Un service de conseil juridique est assuré à la Commission par un conseiller juridique à temps plein relevant du ministère de la Justice. Le conseiller juridique fait fonction de membre du Groupe de soutien de la direction.

Division des opérations: Treize années-personnes pour procéder à des examens systématiques et préparer des résumés des cas sur lesquels la Commission doit statuer, et promulguer les décisions qui en résultent; fournir à la Commission des services d'inscription des cas à juger et d'établissement de calendriers d'audition; dresser le procès-verbal des séances de la Commission; diffuser les lignes directrices internes relatives à la politique; et tenir une bibliothèque qui regroupe les précédents et les informations connexes.

Division de l'information et de la recherche: Trois années-personnes pour répondre aux besoins d'information et de recherche de la Commission au sujet des interprétations et des communications concernant le développement opérationnel, la planification et l'élaboration de la politique.

Division de l'administration: Six années-personnes pour fournir des services de gestion financière, de gestion du personnel, de transcription, d'administration, et accomplir les autres tâches administratives générales de la Commission.

Tableau 3: Organigramme



D. Perspective de planification et examen du rendement

1. Contexte

Il est prévu que l'âge de la population admissible produira un taux élevé de nouvelles demandes. Il en résultera un fort volume de travail de révision des demandes refusées.

2. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement

En octobre 1984, des modifications de la Loi sur les allocations aux anciens combattants ont permis que les appels au premier niveau soient traités au bureau régional du ministère des Affaires des anciens combattants. Ces modificatons ont eu pour résultat un traitement plus rapide des appels et ont considérablement réduit le nombre des appels présentés à la Commission. Ceci a amélioré la capacité de la Commission de réviser les cas. Aucune protection n'a été perdue car le requérant ou le bénéficiaire a conservé le droit à un appel officiel devant la Commission.

A l'heure actuelle, le bureau régional fournit à la Commission une copie de toutes les décisions rendues relatives aux demandes refusées et de toutes les décisions relatives aux appels au premier niveau. Le personnel de soutien de la Commission révise ces décisions afin de déterminer les cas dans lesquels on a refusé d'admettre le droit du requérant. Ces cas sont résumés et présentés à l'examen de la Commission.

3. Efficacité du Programme

La Commission des allocations aux anciens combattants a pour objectif principal de veiller à ce que les requérants et les bénéficiaires d'allocations reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi. Les deux principaux critères suivants mesurent l'efficacité du Programme: le maintien d'un niveau aceptable de service; et l'application de méthodes de contrôle de la qualité.

Jusqu'en 1985-1986, le délai de traitement visé par la Commission pour rendre une décision sur un appel était de 60 jours. Les récentes modifications législatives qui prévoient l'audition des appels au premier niveau par les fonctionnaires du Ministère ont obligé à porter à 90 jours le délai de traitement visé par la Commission car les cas plus faciles sont maintenant résolus au niveau du Ministère. Les appels maintenant reçus par la Commission sont complexes et exigent plus de recherches et de considération. En 1984-1985, le délai réel de traitement moyen a été de 84 jours par cas.

Dans le domaine du contrôle de la qualité, le personnel de soutien de la Commission révise tous les cas de refus des demandes par le Ministère et tous les cas de décision du Ministère au sujet des appels au premier niveau. Les cas révisés dans lesquels on a refusé d'admettre le droit du requérant sont résumés et présentés à l'examen de la Commission. De plus, le personnel de soutien de la Commission, à l'aide d'un échantillonnage informatisé, révise d'autres décisions afin de veiller à l'application uniforme et équitable de la législation. Ce processus de révision favorise une amélioration des premières décisions grâce à une meilleure compréhension de la politique de la Commission. La publication périodique des précédents mène à une plus grande uniformisation des décisions à l'échelle nationale. Le mesure du succès relatif de la Commission en ce qui a trait à ces efforts est évidente dans les communications qu'elle reçoit des anciens combattants, des personnes à leur charge et du bureau du Ministre ainsi que dans les rapports statistiques préparés par la Commission.

Le tableau 4 expose la proportion réelle et prévue des décisions modifiées ou renversées par la Commission. La proportion des décisions qui ont été modifiées ou renversées n'est pas un indice de la qualité de la plupart des décisions en première instance parce que la Commission s'occupe des cas plus complexes et plus difficiles (ce qui constitue environ 1 % des cas jugés). Cependant, ces chiffres indiquent les tendances pour les cas plus complexes.

Tableau 4: Sommaire des décisions

	Budget des dépenses 1986-1987		Prévu 1985-1986		Réel 1984-1985	
Cas où la Commission était d'accord avec les décisions	**Nombre**	**%**	Nombre	%	Nombre	%
Appels	**180**	**60**	240	60	217	52
Révisions	**240**	**30**	204	23	10	23
Cas où la Commission a modifié ou renversé les décisions						
Appels	**120**	**40**	180	40	198	48
Révisions	**560**	**70**	476	77	34	77

De plus, en 1984-1985, la Commission a révisé 25 de ses propres décisions antérieures.

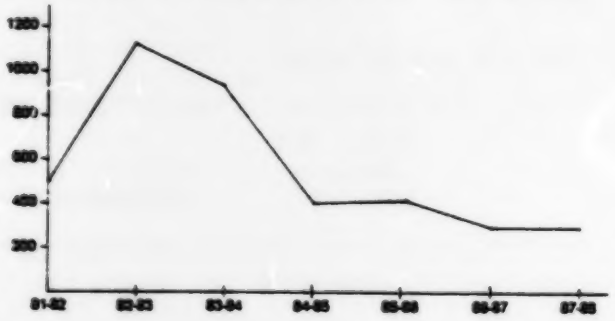
4. Justification des ressources

Les appels ont priorité sur les autres travaux de la Commission. Les cas sont très variés, et de 20 à 200 heures-personnes peuvent être consacrées à un seul appel, selon sa complexité, jusqu'à l'étape de la décision finale. C'est pourquoi il est impossible d'exprimer la charge de travail en unités de production.

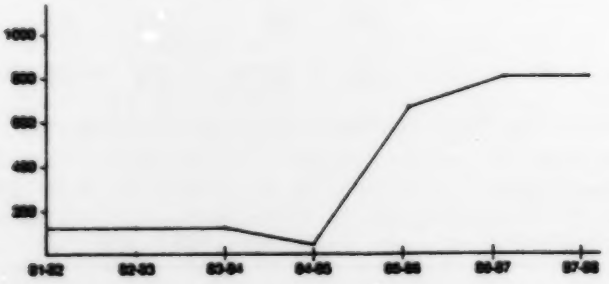
Comme dans le cas des appels, la complexité des révisions varie. Conformément à son mandat, qui est de veiller à ce que l'ancien combattant reçoive toutes les prestations auxquelles il a droit en vertu de la Loi, la Commission a pour objectif d'augmenter le nombre de cas révisés. Étant donné que les bureaux régionaux des Affaires des anciens combattants s'occupent maintenant des appels de première instance, les prévisions tiennent compte des projets de la Commission d'augmenter notablement son activité de révision. Le tableau 5 présente le niveau de l'activité pour la période de planification.

Tableau 5 : Profil de l'activité réelle et projetée de la Commission pendant la période de 1980-1988

Profil de la charge de travail des appels



Profil de la charge de travail des révisions



* Les chiffres de 1983-84 comprennent 430 cas examinés par la Commission et renvoyés au Ministère pour que soit prise une mesure appropriée. A cause de modifications apportées aux lois en 1983-1984, les renvois de cas diminueront notablement ou disparaîtront en 1985-1986 et par la suite.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 6: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Personnel			
Traitements et salaires	1,310	1,200	1,195
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	183	179	198
Biens et services			
Transports et communications	117	118	75
Services professionnels et spéciaux	25	26	14
Toutes autres dépenses	22	18	39
Total des dépenses de fonctionnement	1,657	1,541	1,521
Capital	2	2	29
Total des dépenses	1,659	1,543	1,550

2. Dépenses en personnel

Tableau 7: Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1986-1987
	86-87	85-86	84-85		
Gestion					
Direction	8	8	8	50,350-96,300	60,816
Administration et service extérieur					
Services administratifs	15	15	15	13,912-57,987	33,633
Technique					
Soutien des sciences sociales	2	2	2	12,635-57,764	36,853
Soutien administratif					
Commis aux écritures	4	4	4	12,932-31,743	23,908
Secrétariat	5	5	5	12,636-31,946	24,084
Autre		1	1		-

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 31 octobre 1985. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

B. Analyse des coûts

Tableau 8 : Coût total du Programme en 1986-1987 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1986-1987	Plus autres coûts*	Coût total	Coût total 1985-1986
Commission des allocations aux anciens combattants	1,659	132	**1,791**	1,763

* Les autres coûts de $132,000 comprennent:

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	95
• autres services fournis gratuitement par d'autres ministères	37

Programme du Conseil de révision des pensions
Plan de dépenses

1986-1987

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 4-4

Extrait du volume II des Comptes publics 4-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987
   1. Points saillants 4-6
   2. État financier récapitulatif 4-6
B. Rendement récent
   1. Rétrospective du rendement financier 4-7
C. Données de base
   1. Introduction 4-7
   2. Mandat légal 4-7
   3. Objectif du Programme 4-8
   4. Description du Programme 4-8
   5. Plan d'exécution du Programme 4-8
D. Perspective de planification
   1. Contexte 4-8
   2. Initiatives 4-9
   3. Efficacité du Programme 4-9
   4. Justification des ressources 4-10

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 4-12
   2. Coûts du personnel 4-13
B. Analyse des coûts 4-14

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Autorisation

L'autorisation est demandée de dépenser $1,514,000 pour le Programme du Conseil de révision des pensions au cours de l'exercice financier 1986-1987. Des dépenses de $186,000 pour les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés seront effectuées en vertu de l'autorisation législative existante.

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)		Budget principal 1986-1987	Budget principal 1985-1986
	Programme du Conseil de révision des pensions		
15	Dépenses du Programme	**1,514**	1,081
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**186**	128
	Total du Programme	**1,700**	1,209

Crédits - Libellé et sommes demandées

Numéros des crédits	(en dollars)	Budget principal 1986-1987
	Programme du Conseil de révision des pensions	
15	Conseil de révision des pensions - Dépenses du Programme	**1,514,000**

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Programme par activité

(en milliers de dollars) **Budget principal 1986-1987**

	Années-personnes autorisées	Budgétaire		**Total**	Budget principal 1985-1986
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Système de révision des pensions	35	1,698	2	**1,700**	1,209
Années-personnes autorisées 1985-1986	25				

Extrait du volume II des Comptes publics

Utilisation des crédits de 1984-1985

(en dollars)	Budget principal	Total des crédits	**Utilisation réelle**
	$	$	**$**
Dépenses budgétaires votées			
Crédit 15 - Dépenses de fonctionnement	901,000	1,041.000	**863,535**
Dépenses budgétaires statutaires			
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	97,000	116,000	**116,000**
Total du Programme - Budgétaire	998,000	1,157,000	**979,535**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987

1. Points saillants

En 1986-1987, le Programme du Conseil de révision des pensions compte réaliser les travaux suivants :

- rendre des décisions dans 2,500 cas et réduire à 500 le nombre des cas qui attendent une audition (voir page 4-11); et
- maintenir le délai d'exécution d'environ deux mois entre la date de l'audition du cas et celle à laquelle la décision est promulguée (voir page 4-10).

2. État financier récapitulatif

Les besoins financiers du Programme du Conseil de révision des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : État financier récapitulatif (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Différence
Système de révision des pensions	1,700	1,635	65
Années-personnes autorisées	35	35	-

Explication de la différence : La différence entre les dépenses prévues de 1985-1986 (au 30 novembre 1985) et les besoins financiers de 1986-1987 n'est pas importante.

Explication des prévisions de 1985-1986 : Les prévisions de 1985-1986 (au 30 novembre 1985) sont de 1.6 million de dollars ou 34.4 % de plus que le Budget des dépenses principal de 1985-1986 qui était de 1.2 million de dollars (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses, page 4-4). Cette augmentation résulte surtout de la nomination de quatre autres membres du Conseil ainsi que du personnel de soutien par suite des modificatoins de la Loi sur les pensions (Projet de loi C-28).

B. Rendement récent

1. Rétrospective du rendement financier

Tableau 2 : Rendement financier en 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	Différence
Système de révision des pensions	980	998	**(18)**
Années-personnes	22	22	-

Explication de la différence : Il n'y a qu'une différence mineure entre le Budget des dépenses principal de 1984-1985 et les dépenses réelles.

C. Données de base

1. Introduction

Le Conseil de révision des pensions, créé en 1971 lorsque d'importantes modifications furent apportées à la Loi sur les pensions, est un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants.

2. Mandat légal

Les attributions du Conseil de révision des pensions relativement à la détermination du droit à pension et du montant à verser, et à l'interprétation de la Loi sur les pensions, émanent des articles 75 à 81 de la Loi sur les pensions.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme du Conseil de révision des pensions consiste à assurer aux anciens membres admissibles des Forces canadiennes, à certains civils et aux personnes à leur charge respective la réception de toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes.

4. Description du Programme

Le Conseil de révision des pensions est le tribunal de dernière instance en matière de demandes de pension présentées en vertu de la Loi sur les pensions et des textes législatifs connexes ainsi que de l'interprétation des dispositions de la Loi sur les pensions. Les modalités de préparation et de tenue des auditions que suit le Conseil sont informelles. Il n'y a pas de partie adverse aux auditions et le Conseil n'est pas habilité à entendre des preuves orales. Il jouit toutefois d'une grande latitude pour ce qui est des preuves écrites. Les auditions du Conseil peuvent se tenir dans les deux langues officielles. (Une description plus detaillée de ce Programme se trouve au Résumé du Portefeuille, page 1-4.)

5. Plan d'exécution du Programme

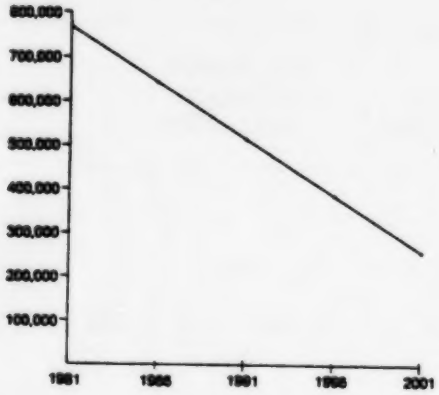
Le Conseil est formé d'un président, d'un vice-président et de neuf membres, dont six sont nommés à titre spécial. Conformément aux dispositions législatives, le Conseil de révision des pensions siège et entend les appels n'importe où au Canada suivant les directives données par le gouverneur en conseil. Le directeur général et le personnel de soutien subordonné sont chargés de fournir des services dans les domaines suivants : aide juridique, secrétariat, gestion des documents, travail de bureau, finances, personnel et administration. Le conseiller juridique est chargé du contrôle de la qualité des décisions, de la publication des séries de rapports du Conseil de révision des pensions et des avis juridiques à donner au président et aux membres du Conseil.

D. Perspective de planification

1. Contexte

Il est prévu que le nombre global d'anciens combattants diminuera au cours des prochaines décennies. Le tableau 3 indique le nombre d'anciens combattants prévu jusqu'en l'an 2001. La diminution du nombre d'anciens combattants finira par entraîner une baisse des besoins de ressources pour le Programme du Conseil de révision des pensions. Cette diminution sera compensée, en partie, par le nombre croissant de survivants d'anciens combattants qui deviendront admissibles à une pension à la suite de modifications apportées aux mesures législatives en matière de pensions, et aussi par l'augmentation du nombre de demandes de pension présentées par d'anciens membres des forces régulières.

Tableau 3: Nombre d'anciens combattants



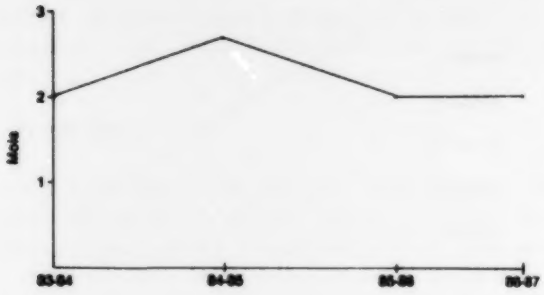
2. Initiatives

Dans un effort pour diminuer considérablement le nombre des appels attendant une audition, tout en tenant compte de l'augmentation prévue des nouveaux appels présentés devant le Conseil, par suite d'une modification de la Loi sur les pensions, cette même modification prévoyait la nomination de quatre autres membres du Conseil et six membres du personnel de soutien subordonné à un coût additionnel d'environ $434,000 en 1985-1986. Ceci doit s'étendre à l'année 1986-1987 pour réduire à un niveau raisonnable le nombre des appels qui attendent une audition (voir page 4-11).

3. Efficacité du Programme

La distribution efficace des prestations à la population cliente du Conseil a été reconnue comme la mesure la plus appropriée de l'efficacité du Programme et elle est définie comme la durée moyenne, en mois, mesurée à partir de la date à laquelle le cas est examiné par trois membres du Conseil jusqu'à la date à laquelle la décision est rendue. Le tableau 4 montre le rendement réel et prévu dans ce domaine.

Tableau 4 : Temps moyen pour rendre une décision (en mois)



Il convient de noter que l'audition d'un appel et la décision rendue sont le point culminant d'un processus qui débute de six à sept mois plus tôt par l'inscription initiale d'un appel au Conseil. Ce temps de traitement, qui est très variable, échappe au contrôle du Conseil car c'est au cours de cette période que l'ancien combattant ou son représentant prépare le cas, notamment par l'établisssement d'une nouvelle preuve.

4. Justification des ressources

Le nombre de demandes à entendre par le Conseil de révision des pensions dépend, en grande partie, du nombre de décisions rendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions. L'expérience a prouvé qu'un pourcentage élevé d'anciens membres des forces armées et de la GRC, certains civils et (ou) les personnes à leur charge respective, insatisfaits de la décision rendue par la Commission, choisissent d'interjeter appel devant le Conseil. Le Conseil doit recevoir tous les appels, entendre les demandes et rendre une décision. Le tableau 5 présente des données réelles et projetées sur la charge de travail des appels pendant la période de 1984-1985 à 1986-1987.

Tableau 5 : Charge de travail des appels

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Appels en attente d'audition au début de l'année	995	1,355	1,278
Appels reçus durant la période	2,000	2,200	1,694
Auditions	2,500	2,560	1,595
Appels non réglés à la fin de l'année	495	995	1,355 *

* tient compte de 22 retraits

Devant l'augmentation de la charge de travail des appels, il semblerait que l'attitude de l'ensemble des anciens combattants a évolué en ce qui a trait au processus complet des appels. De plus en plus d'anciens combattants se prévalent de la procédure d'appel autorisée par la Loi sur les pensions après qu'une décision a été rendue par la Commission canadienne des pensions. Cela, joint au fait que la Commission canadienne des pensions a récemment augmenté la production de ses décisions, a causé une augmentation du nombre des appels présentés au Conseil.

Le système de la mesure de la performance détermine les niveaux des ressources nécessaires pour la réalisation efficiente et efficace des activités du Conseil. Grâce à des changements dans ses opérations et dans le mode de présentation de l'audition des cas, le Conseil a augmenté le nombre moyen de cas réglés de 60 cas par année-personne à 71. Bien que le Conseil ait augmenté sa productivité, un accroissement considérable du nombre des appels, à partir de 1985-1986, a accru la charge de travail par une marge beaucoup plus grande. Tel qu'indiqué à la page 4-9, la nomination de quatre autres membres du Conseil et du personnel de soutien subordonné devrait améliorer cette situation.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 6 : Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Personnel			
Traitements et salaires	**1,332**	1,312	775
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**186**	182	116
Biens et services			
Transports et communications	**60**	51	40
Services professionnels et spéciaux	**31**	29	22
Autres dépenses de fonctionnement	**89**	53	19
Total des dépenses de fonctionnement	**1,698**	1,627	972
Capital	**2**	8	8
Total des dépenses	**1,700**	1,635	980

2. Coûts du personnel

Tableau 7 : Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées *			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1986-1987
	86-87	85-86	84-85		
Gestion					
Direction	11	11	7	50,350-96,300	65,853
Scientifique et professionnelle					
Droit	1	1	1	20,523-88,120	48,725
Administration et service extérieur					
Services administratifs	2	2	2	13,912-57,987	41,215
Soutien administratif					
Commis aux écritures	13	13	9	12,932-31,743	20,848
Secrétariat	8	8	6	12,636-31,946	22,320

* Comprend les années-personnes approuvées dans le Budget des dépenses

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition des années-personnes autorisées pour le Programme par groupe professionnel. La colonne de l'échelle des traitements actuelle montre les échelles de traitement par groupe professionnel au 31 octobre 1985. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

B. Analyse des coûts

Tableau 8 : Coût total du Programme en 1986-1987 (en milliers de dollars)

	Dépenses du Programme 1986-1987	Plus autres coûts*	Coût total	Total 1985-1986
Programme du Conseil de révision des pensions	1,700	152	**1,852**	1,346

* Les autres coûts de $152,000 sont constitués comme suit :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	115
• autres services fournis gratuitement par d'autres ministères	37

Programme de la Commission canadienne des pensions
Plan de dépenses

1986-1987

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 5-4

Extrait du volume II des Comptes publics 5-6

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987
   1. Points saillants 5-7
   2. État financier récapitulatif 5-7
B. Rendement récent
   1. Points saillants 5-9
   2. Rétrospective du rendement financier 5-9
C. Données de base
   1. Introduction 5-10
   2. Mandat légal 5-10
   3. Objectif du Programme 5-11
   4. Description du Programme 5-11
   5. Plan d'exécution du Programme 5-11
D. Perspective de planification
   1. Contexte 5-15
   2. Initiatives 5-16
   3. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement 5-16
   4. Efficacité du Programme 5-17
   5. Justification des ressources 5-18

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 5-24
   2. Dépenses en personnel 5-25
   3. Paiements de transfert 5-26
B. Analyse des coûts 5-27

Extraits de la Partie II
du Budget des dépenses

Autorisation

L'autorisation est demandée de dépenser $805,534,000 pour l'exécution du Programme de la Commission canadienne des pensions durant l'exercice financier 1986-1987. Les autres dépenses de fonctionnement estimées à $1,776,000 pour les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, seront effectuées en vertu de l'autorisation législative existante.

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)		Budget principal 1986-1987	Budget principal 1985-1986
	Programme de la Commission canadienne des pensions		
20	Dépenses de fonctionnement	**17,145**	17,357
25	Subventions et contributions	**788,389**	748,408
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1,776**	1,799
	Total du Programme	**807,310**	767,564

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Crédits - Libellé et sommes demandées

Numéros des crédits	(en dollars)	Budget principal 1986-1987
	Programme de la Commission canadienne des pensions	
20	Commission canadienne des pensions - Dépenses de fonctionnement	**17,145,000**
25	Commission canadienne des pensions - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor	**788,389,000**

Programme par activité

(en milliers de dollars) **Budget principal 1986-1987**

	Années-personnes autorisées	Budgétaire			**Total**	Budget principal 1985-1986
		Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transfert		
Examen, jugement et administration des pensions	383	18,847	74	788,389	**807,310**	767,564
Années-personnes autorisées 1985-1986	397					

Extrait du volume II des Comptes publics

Utilisation des crédits de 1984-1985

(en dollars)	Budget principal	Total des crédits	Utilisation réelle
	$	$	$
Dépenses budgétaires votées			
Crédit 20 - Programme de la Commission canadienne des pensions - Dépenses de fonctionnement.....	15,789,000	16,496,340	**15,431,274**
Crédit 25 - Commission canadienne des pensions - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor..	716,407,000	716,407,000	**670,567,980**
	732,196,000	732,903,340	**685,999,254**
Dépenses bugétaires statutaires			
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.....	1,473,000	1,694,000	**1,694,000**
Total du Programme - Budgétaire	733,669,000	734,597,340	**687,693,254**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987

1. Points saillants

En 1986-1987, les plans du Programme sont les suivants :

- faire des paiements totaux de prestations d'environ $788,389,000 à 102,438 pensionnés et à 44,753 personnes à leur charge et autres personnes qui sont admissibles;
- rendre des décisions sur 8,400 nouvelles demandes d'octroi ou de révision des pensions et sur 4,100 appels à être entendus par ses comités d'examen et ses comités d'évaluation (voir pages 5-22 et 5-23);
- parvenir aux délais moyens d'exécution ci-après : (voir page 5-17)
  - moins de 90 jours pour rendre une décision à l'égard des premières demandes;
  - moins de 150 jours entre la date d'attestation à laquelle une demande est prête à être entendue jusqu'à la date à laquelle une décision est rendue par les comités d'évaluation ou les comités d'examen; et
- étudier davantage et éventuellement mettre en application les recommandations du Groupe de travail ministériel chargé de l'examen des programmes (voir page 5-16).

2. État financier récapitulatif

Les besoins financiers du Programme de la Commission canadienne des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : État financier récapitulatif (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu* 1985-1986	Différence
Décisions relatives aux pensions et administration	807,310	756,311	50,999
Années-personnes autorisées	383	408	(25)

* Il n'y a pas eu de différence notable par rapport au Budget des dépenses principal de 1985-1986.

Explication de la différence : L'augmentation de 51 million dollars dans les besoins de 1986-1987 par rapport aux prévisions de 1985-1986 est attribuable surtout aux principaux postes suivants :

	(en milliers de dollars)
• augmentation des paiements de pensions attribuable :	
- à l'indexation annuelle sur l'indice des prix à la consommation	35,200
- à une révision de l'estimation du nombre des bénéficiaires d'une pension	4,700
- aux dispositions du projet de loi C-28	12,900
• augmentation de six années-personnes devant fournir une validation continue des renseignements sur les bénéficiaires d'une pension	300
• augmentations du rajustement des salaires et des prix	700
• diminution de 20 années-personnes attribuable à une réduction des examens de la santé des bénéficiaires d'une pension	(1,200)
• diminution de 11 années-personnes attribuable à une réduction de l'arriéré de travail des demandes de pension.	(500)

B. Rendement récent

1. Points saillants

En 1984-1985, le Programme a réalisé les travaux suivants :

- Il a fait des paiements de prestations de $670,567,980 à environ 98,965 pensionnés et 43,520 personnes à leur charge, et il a fait subir des examens médicaux à 18,882 pensionnés. Ces volumes sont tous compris dans les 2,4 et 9% du rendement prévu.

- Bien que la Commission ait eu une augmentation de deux mois de sa charge de travail pour les demandes de première et de deuxième instance, l'augmentation correspondante des délais d'exécution n'a été que d'un mois environ. Le rendement élevé de la Commission sous la gouverne d'un nouveau Ministre a contribué grandement à l'augmentation du volume de travail.

2. Rétrospective du rendement financier

Tableau 2: Rendement financier en 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget Principal	**Différence**
Décisions relatives aux pensions et administration	687,693	733,669	**(45,976)**
Années-personnes	381	367	**14**

(en milliers de dollars)

Explication de la différence : La différence entre les dépenses réelles et le Budget des dépenses principal est surtout attribuable aux facteurs suivants :

- diminution des paiements estimatifs de pensions attribuable surtout à un arriéré de travail concernant les décisions relatives aux demandes de pension et les paiements à la suite de l'octroi d'une pension (45,800)

	(en milliers de dollars)
• diminution de sept années-personnes résultant de retards dans la dotation en personnel	(500)
• augmentation de 21 années-personnes pour effectuer des examens continus de la santé des bénéficiaires d'une pension.	680

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme de la Commission canadienne des pensions se compose de la Commission canadienne des pensions qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants.

La Commission canadienne des pensions rend des décisions et tient des séances d'audition par des comités d'examen et des comités d'évaluation à l'égard des demandes de pensions d'invalidité et de pensions de personnes à charge. (Une description de ce Programme se trouve à la page 5-12.)

2. Mandat légal

Les activités de la Commission canadienne des pensions sont régies, notamment par la Loi sur les pensions, les parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, qui prévoient l'octroi de pensions à l'égard d'invalidités ou de décès imputables au service pendant la Seconde Guerre mondiale dans certaines organisations étroitement associées aux forces armées, comme la marine marchande; et la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre.

En outre, la Commission étudie des demandes de pensions en vertu d'autres dispositions législatives, notamment le Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, la Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada et la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax. Les paiements en vertu de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada et de la Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada sont prévus dans l'autorisation de dépenser contenue dans le Programme d'application de la Loi du ministère du Solliciteur général. La Commission est également chargée du paiement de gratifications et de rentes attachées à certaines décorations pour bravoure, en vertu de l'ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure.

3. Objectif du Programme

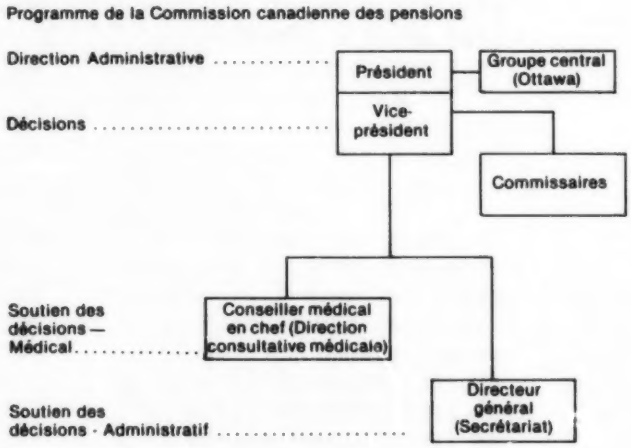
Le principal objectif du Programme de la Commission canadienne des pensions consiste à assurer le versement aux anciens membres admissibles des Forces canadiennes, à certains civils et aux personnes à leur charge respective, de prestations pour un décès ou une invalidité liés au service militaire.

4. Description du Programme

La Commission canadienne des pensions applique la Loi sur les pensions et d'autres lois, ordonnances et règlements connexes, législation en vertu de laquelle des pensions sont accordées en dédommagement d'une invalidité ou d'un décès attribuable au service militaire ou à tout autre service admis.

5. Plan d'exécution du Programme

Tableau 3 : Organigramme et ressources (en milliers de dollars)



	Budget principal 1986-1987 (en milliers de dollars)
Années-personnes	383
Coûts de fonctionnement	18,921
Subventions	788,389

Les quatre sous-activités sont les suivantes :

Sous-activités	Description	Fonctions
Direction administrative (4 A-P)	Le président est chef du conseil d'administration de la Commission. Certains services administratifs et de soutien sont fournis par le personnel du bureau de la composante de Charlottetown tandis qu'un groupe central s'occupe de la prestation de services de planification, de liaison et d'administration à partir d'Ottawa.	Planification et soutien de la planification opérationnelle ainsi que du président, des organismes parlementaires, des organismes centraux, d'autres organismes et du ministère des Affaires des anciens combattants et des organismes dont les services sont axés sur les clients ainsi que des clients.
Décisions (26 A-P)	Ce groupe se compose d'un vice-président, d'une secrétaire, de 8 à 14 commissaires nommés dont le mandat peut durer jusqu'à 10 ans (renouvelable) et il peut comporter jusqu'à 10 autres commissaires spéciaux nommés pour une période d'un an (renouvelable). Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Le groupe statue sur toutes les premières demandes relatives à l'admissibilité aux prestations et au montant de celles-ci pour les anciens combattants admissibles, certains civils et les personnes à leur charge respective.	Demandes de première instance. Décisions du comité d'examen et du comité d'évaluation. Décisions relatives aux prestations supplémentaires. Évaluations. Décisions du Fonds fiduciaire.

Sous-activités	Description	Fonctions
Soutien des décisions - Médical (37 A-P)	Ce groupe est dirigé par un conseiller médical en chef et il se compose d'un sous-conseiller médical en chef et des conseillers médicaux de l'AC; il donne à la Commission des conseils médicaux sur la preuve présentée à l'appui des demandes et sur les questions relatives aux pensions en général. Il rédige des opinions médicales sur tous les cas particuliers et il soutient les normes médicales. Ses fonctions s'étendent aux bureaux de district par l'intermédiaire du médecin examinateur supérieur des pensions et des médecins examinateurs des pensions qui font subir des examens médicaux aux requérants et aux pensionnés.	Examens médicaux Évaluations médicales. Révisions médicales au niveau local. Révisions médicales et contrôle de la qualité par l'AC. Opinions médicales au niveau local Opinions médicales de l'AC.
Soutien des décisions - Administratif (316 A-P)	Ce groupe est dirigé par un directeur général, chargé de toutes les fonctions et du service de soutien de la gestion et des opérations à l'Administration centrale et à 17 bureaux de district et 3 bureaux auxiliaires. Il fournit un soutien à la fonction de décisions en préparant la documentation nécessaire pour permettre de rendre des décisions au sujet de l'admissibilité ou du niveau des évaluations; il donne des renseignements et des conseils au sujet des prestations. Il fournit un soutien aux initiatives de la gestion concernant la politique et la planification et il	Préparation de demandes pour des raisons non médicales. Préparation des cas de première instance. Préparation des cas de deuxième instance. Préparation des cas de troisième instance. Dactylographie et contrôle de la qualité des révisions médicales. Dactylographie des décisions rendues à la salle du conseil. Dactylographie des

Sous-activités	Description	Fonctions
	assure la prestation de services financiers, de personnel et administratifs à la Commission.	décisions des comités d'examen et des comités d'évaluation. Dactylographie des décisions du Fonds fiduciaire. Promulgation des décisions médicales Promulgation des décisions non médicales. Promulgation des décisions du Fonds fiduciaire Demandes de renseignements au Ministère et autres demandes de renseignements. Correspondance générale. Services aux cas soumis aux comités d'examen et aux comités d'évaluation. Décisions des comités d'examen/ d'évaluation - Niveau local. Cas relatifs aux prestations supplémentaires - Niveau local. Soutien de la politique et de la planification. Coordination avec les Finances, le Personnel et l'Administration.

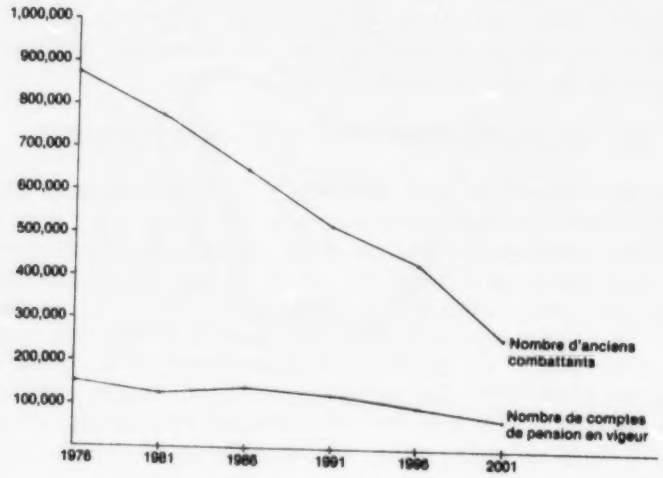
D. Perspective de planification

1. Contexte

Les facteurs les plus importants du contexte qui influencent le Programme sont les suivants :

Vieillissement des anciens combattants et leur situation financière : Même si la population des anciens combattans est prévue diminuer au cours des prochaines décennies (voir le tableau 4), le nombre des anciens combattants qui demandent des pensions d'invalidité a augmenté à un rythme annuel moyen de 15 % au cours des cinq dernières années. Cette augmentation est surtout attribuable à l'augmentation des invalidités à mesure que les anciens combattants vieillissent, à la réduction du revenu quand ils atteignent l'âge de la retraite et à un accent renouvelé mis par la Commission sur la résolution des cas lorsqu'un doute existe en faveur du requérant. La diminution du nombre d'anciens combattants finira par entraîner une baisse des besoins de ressources pour le Programme de la Commission canadienne des pensions. Cette diminution sera compensée, en partie, par le nombre croissant de survivants d'anciens combattants qui deviendront admissibles à une pension à la suite de modifications apportées aux mesures législatives en matière de pensions, et aussi par l'augmentation du nombre de demandes de pension présentées par d'anciens membres des forces régulières.

Tableau 4 : Prévisions du nombre d'anciens combattants et du nombre de pensionnés ayant des comptes en vigueur



2. Initiatives

Groupe de travail ministériel chargé de l'examen des programmes : Le Groupe de travail ministériel chargé de l'examen des programmes a proposé plusieurs moyens grâce auxquels il est possible d'améliorer le service aux anciens combattants. Les recommandations présentées comprennent l'intégration de la prestation des services, une refonte de la législation pour que les 27 lois qui la constituent soient réduites à une ou deux et une plus grande utilisation du secteur privé des services de santé. Au cours de 1986-1987, ces recommandations seront étudiées davantage et certaines d'entre elles seront appliquées. Finalement, cette mise en application aura des effets sur l'organisation du Portfeuille et sur la politique et les procédures opérationnelles.

Programme de certificat de vie : Le Programme de certificat de vie (fonction de vérification interne pour la mise à jour des dossiers des pensionnés) sera restauré, ce qui permettra une amélioration de la base de données, une réduction des futurs trop-payés et un versement plus exact des prestations supplémentaires. Six années-personnes additionnelles sont nécessaires pour l'administration.

Projet pilote des commissaires : Un projet pilote sur la répartition des commissaires à divers endroits dans tout le Canada sera amélioré. Il n'y aura pas de coûts supplémentaires importants, il devrait y avoir des économies dans les retards de l'audition des cas.

Plan de réduction des années-personnes : Le nécessaire sera fait pour mettre en application les réductions en années-personnes requises par le Budget de mai 1985. Cela sera réalisé en réduisant de 8,000 par année le nombre d'examens médicaux discrétionnaires faits en vue d'une pension, ce qui supprimera le nombre correspondant de médecins examinateurs et du personnel de soutien nécessaires à cette fin.

3. Rapport sur les initiatives décrites antérieurement

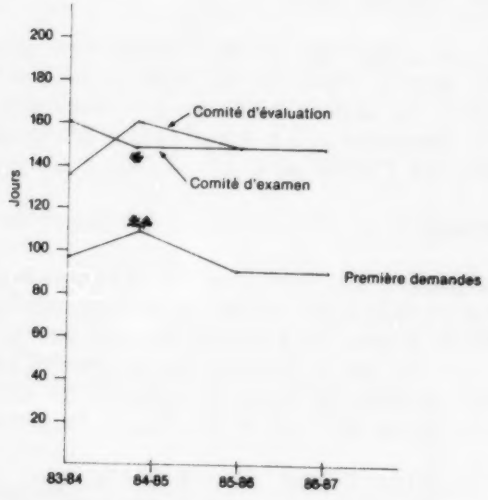
Amélioration des services aux clients : En 1984-1985, l'accent a été mis sur l'amélioration des services aux clients. A cette fin, la Commission s'est appliquée à accélérer le processus de production lui-même en utilisant des machines de traitement de textes et en préparant des lettres-formulaires spéciales ainsi qu'en réacheminant au niveau local la dactylographie des travaux des comités d'examen et des comités d'évaluation. Le Commission a diminué de 6.2 années en 1983-1984 à 4.9 années en 1984-1985 la durée moyenne du temps qui sépare les révisions médicales. Ceci a été réalisé en fixant et en atteignant un objectif de 18 % d'accroissement de la productivité.

4. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme de la Commission canadienne des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental d'octroyer des prestations à d'anciens membres admissibles des forces armées, à certains civils ou aux personnes à leur charge. On peut donc mesurer l'efficacité du Programme selon la façon dont il applique les dispositions législatives y compris la durée du processus d'administration, la mesure dans laquelle les dispositions législatives sont bien interprétées, et les prestations connexes qui sont accordées aux bénéficiaires. Le niveau de service et le montant de la pension sont deux indicateurs de la distribution efficace des prestations à la population des clients et aux personnes à leur charge.

Niveau de service : Cet indicateur permet d'évaluer la qualité des services offerts aux clients, selon le délai nécessaire pour traiter une demande aux différentes étapes de la procédure applicable aux pensions, en ce qui concerne la Commission canadienne des pensions seulement. Le tableau 5 expose, en jours, les tendances trimestrielles, de même que les projections pour les années financières 1985-1986 et 1986-1987.

Tableau 5 : Sommaire du niveau de service (réduction du délai d'exécution)



* A compter du 1er octobre 1985, la Commission n'est responsable de l'audition d'un cas qu'une fois que le Bureau de services juridiques des pensions a préparé le cas et l'a certifié prêt à être entendu.

** Extrêmes qui surviennent au cours d'un mois remplacés dans le calcul par la moyenne de l'année. Même ainsi, une image de l'année un peu déformée est présentée pour 1984-1985, par suite d'une forte augmentation des demandes pendant le dernier trimestre.

Montant de la pension : Le taux de base de la pension est le montant accordé à un pensionné seul dont l'invalidité est évaluée à 100 %. Il a été initialement établi à un montant équivalent au traitement moyen de cinq catégories de fonctionnaire non spécialisés, après déduction de l'impôt sur le revenu au taux prévu pour une personne seule dans la province où le taux d'imposition est le moins élevé. Le taux de base était rajusté le 1er janvier chaque année en fonction des variations de l'indice des prix à la consommation, qui n'était pas nécessairement équivalent, pour ce qui est du temps ou de la quantité, au taux obtenu dans les négociations salariales par les cinq catégories choisies. Les deux taux ont, occasionnellement différé, l'un dépassant parfois l'autre ou étant parfois dépassé par l'autre. La Commission a surveillé attentivement la moyenne globale afin de s'assurer que les deux taux étaient comparables et elle a recommandé parfois une modification de la Loi sur les pensions afin de diminuer tout écart qui pouvait s'être établi. Le projet de loi C-28, adopté en février 1985, corrige tout désavantage financier qui pouvait exister antérieurement pour l'ancien combattant ou les personnes à sa charge en rajustant le taux de base, le 1er janvier de chaque année, pas simplement sur l'indice des prix à la consommation, comme cela se faisait auparavant, mais sur le plus élevé des deux critères que sont l'indice des prix à la consommation et la moyenne globale des catégories choisies.

5. Justification des ressources

L'affectation au Programme de 383 années-personnes professionnelles et de soutien est justifiée par le fait qu'il faut enquêter sur chaque demande de pension, faire subir un examen médical à l'ancien combattant et rendre des décisions sur les demandes. La complexité et la portée de la législation sont décrites comme suit :

Paiement des prestations

Pensions d'invalidité : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux membres et aux anciens membres des forces armées souffrant d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix.

Les pensions d'invalidité vont de 1 % à 100 % et sont versées en fonction du degré d'invalidité constaté à l'examen médical. Pour établir le degré d'invalidité, les médecins examinateurs se servent de la table des invalidités qui, aux termes de la Loi sur les pensions, doit être préparée et tenue par la Commission. Quant aux invalidités ouvrant droit à pension qui sont évaluées à moins de 5 %, le pensionné ne reçoit aucune pension mensuelle, mais il a droit au versement unique approprié qui est prévu au Barème des taux.

La Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoit l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

Pensions de survivants : Après le décès du requérant ou du pensionné, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent recevoir, sur demande, soit une pleine pension, soit une pension proportionnelle.

Les prestations versées, en vertu d'un droit aux bénéficiaires d'une pension d'invalidité, à leurs conjoints et à leurs enfants ne font l'objet d'aucun genre d'examen des besoins ou du revenu et sont rajustées le premier jour de janvier chaque année. Le tableau 6 donne des exemples des taux de paiement à compter du 1er avril 1985.

Tableau 6 : Échelle des pensions d'invalidité de 100 % (en dollars)

	1er janvier 1985* (par mois)	1er janvier 1986 (par mois)
Pension de base	1,146.83	1,191.56
Pension supplémentaire pour le conjoint (équivalant à 25 % de la pension de base)	286.71	297.89
Pension supplémentaire pour les enfants		
Premier enfant (équivalent à 13 % de la pension de base)	149.09	154.90
Deuxième enfant (équivalant à 9.5 % de la pension de base)	108.95	113.20
Chaque enfant additionnel (équivalant à 7.5 % de la pension de base)	86.01	89.36

* A cause de l'adoption du projet de loi C-28, les chiffres ont été rajustés au 1er avril 1985.

Indemnités d'anciens prisonniers de guerre : En vertu de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, les anciens combattants peuvent toucher des indemnités en fonction de la durée de leur captivité et du pays visé. Un ancien combattant peut toucher entre 10 % et 50 % d'une pleine pension d'invalidité.

Autres : Le pensionné qui est atteint d'invalidité totale et qui requiert des soins peut, dans certains cas, se voir octroyer une allocation de soins. Le montant de l'allocation est en fonction de l'importance des soins requis, mais il est limité à $788.47 par mois en 1986 ($758.87 par mois en 1985).

Les pensionnés qui ont subi des amputations ou qui doivent porter des prothèses ou des vêtements spécialement taillés peuvent recevoir une allocation d'indemnisation à l'égard de ces prothèses ou vêtements. L'allocation mensuelle maximale en 1986 est de $89.33 ($85.98 en 1985).

Le pensionné qui reçoit une pension à l'égard d'invalidités évaluées à 100 % et qui souffre d'une incapacité exceptionnelle par suite de ces invalidités peut se voir octroyer une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie, mais ne peut dépasser $630.78 par mois en 1986 ($607.10 en 1985).

L'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure prévoit le versement d'une rente lorsque le bénéficiaire d'une récompense pour bravoure, signalée dans l'Ordonnance, reçoit une pension d'invalidité, une allocation d'ancien combattant ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des forces canadiennes.

Le tableau 7 résume les principales variables qui influent sur les dépenses totales, selon le nombre de bénéficiaires et de prestations totales. Il illustre ainsi les différences relatives au cours d'une période de 10 ans.

Tableau 7 : Nombre de bénéficiaires et prestations totales

Au 31 mars	Nombre de bénéficiaires	Versement mensuel moyen	Prestations totales
			(en milliers de dollars)
1977*	141,939	229	391,534
1978	138,891	245	408,591
1979	136,433	265	436,058
1980	135,844	298	486,900
1981	133,829	324	520,525
1982	135,109	331	538,070
1983	141,840	352	599,775
1984	143,399	376	646,883
1985	142,167	395	670,568
1986*	145,090	416	738,808

* Projection

Charge de travail

Les principaux éléments de la charge de travail de la Commission sont résumés au tableau 8. Le système de la mesure du rendement (SMR) a utilisé ces 27 éléments comme indicateurs des résultats produits par une année-personne donnée.

Le tableau 9 montre les indicateurs du rendement utilisés par le SMR relativement aux demandes et aux décisions.

Tableau 8 : Principaux éléments de la charge de travail

Élément/Produit	Charge de travail estimative de 1986-1987	Charge de travail prévue de 1985-1986	Charge de travail réelle de 1984-1985	Charge de travail prévue de 1984-1985
Décision				
Premières décisions	8,400	11,381	6,132	6,655
Décisions des CEX/CEV *	4,100	4,116	3,452	3,468
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	5,300	5,300	5,633	5,300
Modifications de l'évaluation	3,800	6,300	5,851	5,280
Décisions du Fonds fiduciaire	250	250	274	250
Soutien des décisions- Médical				
Examens médicaux	12,900	19,400	18,882	18,360
Révisions médicales locales	24,000	24,000	24,846	23,000
Opinions médicales locales	1,700	1,700	1,963	1,600
Opinions médicales de l'Administration centrale	8,800	12,000	11,960	9,275
Révisions médicales et contrôle de la qualité de l'Administration centrale	4,800	4,800	5,587	4,800
Soutien des décisions - Administration				
Demandes non médicales préparées	29,600	29,600	31,648	31,000
Demandes de 1re instance préparées	8,400	9,800	7,787	5,500
Demandes de 2e instance préparées	3,900	3,900	2,491	2,200
Demandes préparées par le CRP **	1,560	1,560	-	1,200
Révisions médicales dactylographiées/ contrôle de la qualité	9,600	14,300	-	13,800
1res décisions médicales dactylographiées	8,650	11,650	8,606	6,900
Décisions des CEX/CEV dactylographiées	800	800	2,661	3,468
Décisions médicales promulguées	25,400	33,000	32,586	29,600
Décisions non médicales promulguées	11,800	13,000	13,940	12,600
Décisions du Fonds fiduciaire promulguées	250	250	271	250
Demandes de renseignements ministériels et autres	3,000	3,700	2,666	2,100
Correspondance générale	2,400	2,400	2,400	2,400
Rapports médicaux locaux	12,900	19,400	18,882	18,360
Cas des CEX/CEV servis *	4,100	4,100	3,378	3,468
Décisions des CEX/CEV - Niveau local	3,300	3,300	-	-
Cas relatifs aux prestations supplémentaires - Niveau local	21,000	21,000	-	-
Certificats de vie	27,000	-	-	-

* CEX - Comité d'examen
CEV - Comité d'évaluation
** CRP - Conseil de révision des pensions

Tableau 9 : Prévision des demandes et des décisions

		Invalidité	Survivant	Montants spéciaux	Total	Comité d'examen	Art. 67 (Comité d'évaluation)	Total
Réel en 1984-1985	En attente pour débuter	1,590	69	51	1,710	1,598(1)	811(1)	2,409
	Montant net des demandes	6,264	250	1,989	8,503	2,380	779	3,159
	Total	7,854	319	2,040	10,213	3,978	1,590	5,568
	Décisions	4,410	218	1,504	6,132	2,525	927	3,452
	En attente pour terminer	3,444	101	536	4,081	1,453	663	2,116
1985-1986	Montant net des demandes	6,425	175	2,200	8,800	2,600	1,300	3,900
	Total	9,869	276	2,736	12,881	4,053	1,963	6,016
	Décisions	8,619	226	2,536	11,381	2,616	1,500	4,116
	En attente pour terminer	1,250	50	200	1,500	1,437	463	1,900
1985-1986	Montant net des demandes	6,200	125	2,075	8,400	2,600	1,350	3,950
	Total	7,450	175	2,275	9,900	4,037	1,813	5,850
	Décisions	6,200	125	2,075	8,400	2,600	1,500	4,100
	En attente pour terminer	1,250	50	200	1,500	1,437	313	1,750

(1) Comprend les cas non certifiés prêts pour l'audition.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 10 : Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Personnel			
Traitements et salaires	**12,727**	11,806	11,362
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1,776**	1,643	1,694
Biens et services			
Transports et communications	**2,233**	2,207	2,388
Services professionnels et spéciaux	**1,400**	1,202	968
Autres dépenses de fonctionnement	**711**	771	559
Total des dépenses de fonctionnement	**18,847**	17,629	16,971
Capital	**74**	170	154
Paiements de transfert	**788,389**	738,512	670,568
Total des dépenses	**807,310**	756,311	687,693

2. Dépenses en personnel

Tableau 11 : Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1986-1987
	86-87	85-86	84-85		
Gestion					
Direction	26	26	25	50,350-96,300	60,544
Gestion supérieure	2	2	-	50,350-96,300	56,544
Scientifique et professionnelle					
Médecine	35	49	46	43,156-91,740	68,173
Administration et service extérieur					
Services administratifs	37	30	20	13,912-57,987	33,580
Organisation et méthodes	8	7	4	13,926-57,980	41,352
Administration des programmes	8	11	10	13,912-57,987	34,407
Programmes de bien-être social	28	21	17	14,860-57,980	33,635
Soutien administratif					
Commis aux écritures	151	183	187	12,932-31,743	23,283
Traitement mécanique des données	4	3	2	13,352-37,130	17,984
Secrétariat	79	79	74	12,636-31,946	21,577
Autres	5	3	3	12,665-25,271	19,751

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 31 octobre 1985. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments

servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Paiements de transfert

Le tableau 12 résume toutes les dépenses au chapitre des subventions et des contributions du Programme.

Tableau 12 : Détail des paiements de transfert

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Subventions			
Pensions d'invalidité et de décès			
Décret sur le paiement d'indemnités dans le cas d'accidents d'aviation	**402,000**	446,000	378,000
Première Guerre mondiale	**85,834,000**	110,157,000	84,152,000
Seconde Guerre mondiale	**629,672,000**	573,507,000	542,472,000
Civils, Seconde Guerre mondiale	**3,066,000**	2,146,000	2,042,000
Défense - Service en temps de paix	**50,810,000**	38,825,000	26,394,000
Contingent spécial (Corée)	**16,764,000**	11,892,000	13,796,000
Indemnités spéciales (Terre-Neuve)	**19,000**	19,000	17,000
Allocations d'inhumation	**1,728,000**	1,413,000	1,201,000
Récompenses pour bravoure Seconde Guerre mondiale et contingent spécial	**24,000**	31,000	28,000
Total des subventions	**788,319,000**	738,436,000	670,480,000
Contributions			
Indemnisation pour perte de gains	**70,000**	76,000	88,000
Total des subventions et contributions	**788,389,000**	738,512,000	670,568,000

B. Analyse des coûts

Tableau 13 : Coût total du Programme en 1986-1987 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1986-1987	Plus autres coûts	**Coût total**	Total 1985-1986
Programme de la Commission canadienne des pensions	807,310	1,876	**809,186**	769,351

* Les autres coûts de $1,876,000 sont constitués comme suit :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	1,211
• autres services fournis gratuitement par d'autres ministères	665

Programme du Bureau de
services juridiques des pensions
Plan de dépenses

1986-1987

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 6-4

Extrait du volume II des Comptes publics 6-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987
   1. Points saillants
   2. État financier récapitulatif 6-6
B. Rendement récent 6-6
   1. Points saillants
   2. Rétrospective du rendement financier 6-7
C. Données de base 6-8
   1. Introduction
   2. Mandat légal 6-8
   3. Objectif du Programme 6-9
   4. Plan d'exécution du Programme 6-9
   5. Fonctionnement 6-9
D. Perspective de planification 6-10
   1. Contexte
   2. Efficacité du Programme 6-11
   3. Justification des ressources 6-11
      6-13

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article
   2. Dépenses en personnel 6-15
B. Analyse des coûts 6-16
      6-17

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Autorisation

L'autorisation est demandée de dépenser $4,906,000 pour le fonctionnement du Programme du Bureau de services juridiques des pensions au cours de l'année financière 1986-1987. Des dépenses de $645,000 pour les avantages sociaux des employés seront faites en vertu de l'autorisation législative existante.

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)		**Budget principal 1986-1987**	Budget principal 1985-1986
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions		
30	Dépenses du Programme	**4,906**	4,329
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**645**	570
	Total du Programme	**5,551**	4,899

Crédits - Libellé et sommes demandées

Numéros de crédits	(en dollars)	**Budget principal 1986-1987**
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions	
30	Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	**4,906,000**

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Programme par activité

(en milliers de dollars)

	Budget principal 1986-1987				
	Années-personnes autorisées	Budgétaire		Total	Budget principal 1985-1986
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Conseils et représentation juridiques	135	5,529	22	**5,551**	4,899
Années-personnes autorisées 1985-1986	118				

Extrait du volume II des Comptes publics

Utilisation des crédits de 1984-1985

(en dollars)	Budget principal	Total des crédits	Utilisation réelle
	$	$	$
Dépenses budgétaires votées			
Crédit 30 - Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	4,085,000	4,085,000	**4,004,390**
Dépenses budgétaires statutaires			
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	499,000	576,000	**576,000**
Total du Programme - Budgétaire	4,584,000	4,661,000	**4,580,390**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987

1. Points saillants

Au cours de 1986-1987, le Bureau compte pouvoir s'acquitter des tâches suivantes :

- représenter 11,200 requérants qui présenteront des demandes de pension et des appels à la Commission canadienne des pensions et qui interjetteront appel au Conseil de révision des pensions (voir page 6-11).
- conseiller 7,000 requérants au sujet de l'application de la Loi sur les pensions dans les cas pour lesquels aucune demande ne sera présentée;
- représenter 1,700 requérants dans des appels devant la Commission des allocations aux anciens combattants et le Conseil de révision des pensions; et
- respecter, tout au long de l'année financière 1986-1987, les délais d'exécution moyens fixés pour la préparation et la présentation des demandes de pension et des appels, et les recherches faites à ces fins (voir page 6-12).

2. État financier récapitulatif

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

Tableau 1 : État financier récapitulatif (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu* 1985-1986	Différence
Conseils et représentation juridiques	**5,551**	5,412	139
Années-personnes autorisées	**135**	138	(3)

Explication de la différence : La différence entre les prévisions de 1985-1986 (au 30 novembre 1985) et les besoins financiers de 1986-1987 n'est pas importante.

Explication des prévisions de 1985-1986 : Les prévisions de 1985-1986 (au 30 novembre 1985) sont de 5.5 millions de dollars ou 12.2 % de plus que le Budget des dépenses principal de 1985-1986 qui était de 4.9 millions de dollars. (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses, page 6-4). Cela provient surtout des ressources, 21 années-personnes et le montant de 0.7 million de dollars nécessaires pour réaliser les modifications de la Loi sur les pensions (Projet de loi C-28).

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme au cours de 1983-1984 ont été les suivants:

- Le Bureau a représenté 10,804 requérants qui ont présenté des demandes de pension et il a présenté 8,631 nouvelles demandes et appels en leur nom. De plus, 5,211 autres requérants ont reçu des conseils dans des cas pour lesquels aucune demande ni aucun appel ne pouvaient être présentés.

- Les délais d'exécution suivants ont été atteints en 1984-1985 :

  - 5.9 mois pour réunir des preuves, préparer et présenter une première demande à la Commission canadienne des pensions;

  - 13.2 mois pour réunir des preuves, préparer un appel devant un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et attester que cet appel est prêt à être entendu. L'augmentation résulte surtout de la définition révisée du délai d'exécution qui comprend maintenant la durée totale pendant laquelle le cas se trouve au Bureau de services juridiques des pensions; et

  - 9.3 mois pour réunir des preuves, préparer et présenter un appel devant le Conseil de révision des pensions.

2. Rétrospective du rendement financier

Tableau 2 : Rétrospective du rendement financier (en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	Différence
Conseils et représentation juridiques	4,580	4,584	(4)
Années-personnes autorisées	120	114	6

Explication de la différence : Six années-personnes supplémentaires ont été nécessaires pour s'acquitter de la charge de travail accrue. La différence dans les ressources en dollars ne correspond pas parce que des postes ont été dotés à un niveau inférieur d'une façon temporaire.

C. Données de base

1. Introduction

Le Bureau fournit une aide juridique aux personnes qui désirent établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions S.R. chap. 207, art. 1, et des lois et ordonnances connexes ou interjeter appel devant la Commission canadienne des pensions. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 19 villes au Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à charge d'anciens combattants décédés. Les services du Bureau sont gratuits, mais les requérants peuvent retenir, à leurs frais, les services d'un avocat exerçant en clientèle privée, ou encore être représenté par un agent des services d'une association d'anciens combattants reconnue.

2. Mandat légal

Le mandat légal à l'égard du Programme figure dans la partie II de la Loi sur les pensions. La Loi stipule les fonctions de façon précise : conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; et prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions lors d'auditions tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants permet au Bureau de représenter les requérants dans ce qui se rapporte à un appel devant la Commission des allocations aux anciens combattants.

3. Objectif du Programme

Veiller à ce que les personnes qui désirent établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes ou qui interjettent appel devant la Commission des allocations aux anciens combattants aient accès à un service d'aide juridique complet et autonome fournissant une relation d'avocat-client.

4. Plan d'exécution du Programme

Aux termes de la Loi sur les pensions, le Bureau ne fait pas partie du ministère des Affaires des anciens combattants, mais rend des comptes directement au ministre des Affaires des anciens combattants.

Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le Bureau se divise en deux domaines de responsabilité :

- le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige le secteur d'exécution qui est chargé de dépouiller, de préparer et de présenter les demandes aux divers organismes de décision dans le cadre du Programme des pensions. Ce secteur comprend 17 avocats-conseils de district des pensions et leur personnel de soutien, ainsi que les avocats-conseils régionaux et leur personnel de soutien à l'Administration centrale, qui présentent des appels au Conseil de révision des pensions et à la Commission des allocations aux anciens combattants; et

- le directeur, Finances, Personnel et Administration et son personnel fournissent le soutien administratif nécessaire à toutes les sections du Bureau.

Les services du Bureau sont dispensés par un effectif décentralisé. Il existe 17 bureaux de district et 2 bureaux auxiliaires, répartis dans les grands centres du Canada, dans lesquels travaillent 17 avocats-conseils de district des pensions. De plus, les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leurs districts et interviewent les requérants dans leur foyer s'il y a lieu.

5. Fonctionnement

A titre de représentant des requérants qui désirent établir leur droit à pension ou interjeter appel en vertu de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes, ou interjeter appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, le Bureau s'acquitte des tâches suivantes:

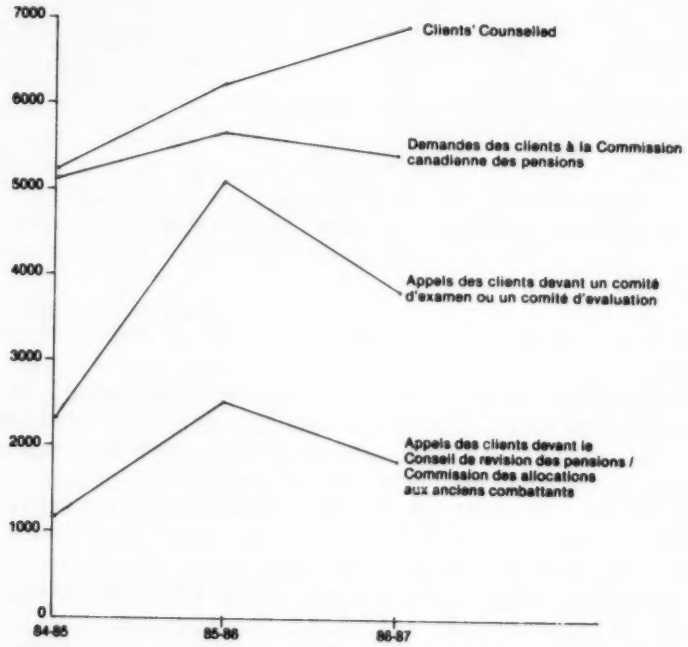
- communication immédiate d'une nouvelle demande à la Commission canadienne des pensions (CCP);
- collecte des renseignements à l'appui de la demande, ce qui comprend la correspondance subséquente avec le client pour l'informer de la situation de la demande;
- présentation de la demande préparée à la CCP pour que celle-ci rende une décision;
- suivi des demandes présentées et des décisions rendues, ce qui comprend une consultation relative aux appels éventuels;
- communication de l'appel au comité d'examen ou au comité d'évaluation de la CCP,
- préparation de l'Exposé du cas et recherche d'éléments de preuve supplémentaires;
- attestation des appels qui sont prêts à être entendus par la CCP, établissement d'un calendrier des auditions de l'appel, préparation de celles-ci et comparution en personne à l'audition de l'appel;
- communication de l'appel au Conseil de révision des pensions ou à la Commission des allocations aux anciens combattants, ce qui comprend la recherche et l'examen de la documentation de l'appel;
- préparation de l'Avis de continuation, établissement du calendrier des auditions de l'appel à l'Administration centrale, préparation de celles-ci et comparution en personne devant le Conseil de révision des pensions ou la Commission des allocations aux anciens combattants; et
- suivi de l'audition de l'appel, ce qui comprend une consultation et une explication de la décision.

D. Perspective de planification

1. Contexte

La baisse générale du nombre d'anciens combattants influe directement sur la charge de travail liée à la prestation de services de conseils et de représentation par le secteur d'exécution. Or, malgré cette baisse, la charge de travail augmente sensiblement à cause de la conjoncture économique actuelle, de l'aggravation des invalidités latentes occasionnées par le vieillissement, et du fait que la plupart des anciens combattants atteindront bientôt l'âge de la retraite. Le tableau 3 montre la charge de travail réelle et prévue, en termes de clients servis.

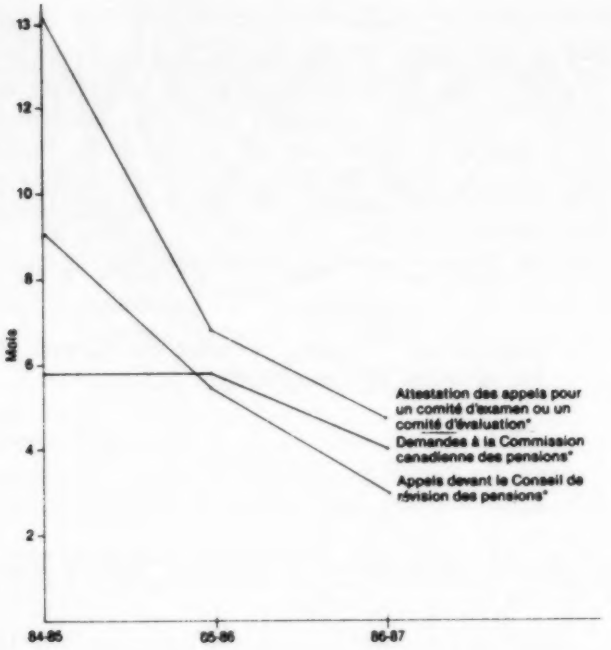
Tableau 3 : Charges de travail prévues du Bureau de services juridiques des pensions



2. Efficacité du Programme

Pour que le Programme soit efficace, le Bureau doit préparer et présenter chaque cas de façon professionnelle et faire en sorte que l'appel ou la demande soit prêt(e) à être présenté(e) dans le plus bref délai possible, pour ne pas faire attendre le client. Le tableau 4 indique le délai de traitement des demandes et des appels.

Tableau 4 : Délai de traitement (en mois)



* Résultats de l'amélioration de la procédure applicable aux pensions.

Périodiquement, la Direction de la vérification et de l'évaluation effectue diverses évaluations des programmes. Les recommandations qui résultent de ces évaluations sont publiées dans des rapports qui sont fournis aux gestionnaires pour les aider à améliorer les opérations. En 1985, une étude d'évaluation du Programme du Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), qui comprenait une enquête auprès des clients et une évaluation de plusieurs questions opérationnelles, a été faite. L'enquête auprès des clients a révélé que la majorité des clients (72 %) sont satisfaits de la qualité des services qui leur sont fournis par le Bureau. La satisfaction relativement aux autres dimensions des services du BSJP, telle qu'exprimée par les répondants au sondage, a été la suivante :

- emplacement du bureau du BSJP 72 %
- délai pour obtenir un rendez-vous 85 %
- facilité d'accès 96 %
- attitude courtoise et amicale du personnel du BSJP 96 %

- absence de difficulté à traiter avec le BSJP dans la langue choisie par le client 97 %

Pour ce qui est de l'engagement et du niveau de l'effort des avocats du BSJP, les clients ont exprimé ce qui suit :

	D'accord ou fortement d'accord
- Les avocats déploient tous les efforts possibles pour gagner le cas	78 %
- Les avocats tiennent le client informé des progrès du cas	68 %
- Les avocats ont expliqué les raisons des retards dans les cas	62 %
- Les lettres du BSJP étaient faciles à comprendre	90 %

Dans son suivi à l'étude, la Direction de la vérification et de l'évaluation affirme : "Une étude des cas récemment présentés a révélé que le Bureau atteint son objectif d'assurer le plus haut niveau possible d'examen et d'évaluation grâce à la qualité de sa représentation des clients. Les représentants des associations d'anciens combattants sont satisfaits des résultats des services du BSJP."

3. Justification des ressources

Le Bureau emploie depuis longtemps des méthodes de mesure du rendement en vue de déterminer les ressources dont il a besoin pour faire face aux fluctuations prévues de la charge de travail. Les ressources pour l'année budgétaire ont été calculées d'après les coefficients de pondération courants qui se rattachent aux évaluations les plus récentes pour l'année de référence (1984-1985).

Le Bureau a relevé quatre domaines où il serait possible de faire une évaluation continue du travail, c'est-à-dire : les demandes à la Commission canadienne des pensions, les appels devant les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission, les appels devant le Conseil de révision des pensions ou la Commission des allocations aux anciens combattants, et les services de consultations donnés aux clients lorsqu'aucune demande ne peut être présentée. Une méthode de pondération est utilisée pour répartir le personnel dans ces domaines d'exécution; en excluant le personnel de direction et d'administration à l'Administration centrale.

Le tableau 5 montre les données sur la mesure du rendement utilisées pour déterminer les besoins de ressources. Les volumes de la charge de travail pour l'année 1983-1984 ont été recalculés afin qu'ils soient conformes aux normes actuelles de mesure.

L'accroissement de la charge de travail résulte directement d'une modification de la Loi sur les pensions. Une audition peut maintenant être tenue devant deux commissaires au lieu de trois, ce qui augmente le nombre d'auditions et accroît la demande imposée au Bureau. La même modification prévoit quatre membres supplémentaires au Conseil de révision des pensions, ce qui permet l'audition d'un plus grand nombre d'appels. Cela impose une demande plus grande à l'égard des services du Bureau.

Tableau 5 : Donnée sur le rendement

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985	Réel 1983-1984
Volume de la charge de travail	18,200	19,291	13,842	14,081
Extrant pondéré (A-P)	146.5	168.5	110.6	120.7
A-P utilisées ou prévues dans le Budget	127	131	110.6	109.0
Indice d'efficience*	115.4	128.6	100	110.7

* Année de référence 1979-1980

** En excluant le personnel de direction et d'administration de l'Administration centrale.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 6 : Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Personnel			
Traitements et salaires	**4,616**	4,388	3,774
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**645**	655	576
Biens et services			
Transports et communications	**179**	181	148
Services professionnels et spéciaux	**75**	79	60
Autres dépenses de fonctionnement	**14**	49	4
Total des dépenses de fonctionnement	**5,529**	5,352	4,562
Capital	**22**	60	18
Total des dépenses	**5,551**	5,412	4,580

2. Dépenses en personnel

Tableau 7 : Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen
	86-87	85-86	84-85		1986-1987
Gestion					
Direction	1	1	1	50,350-96,300	71,115
Scientifique et professionnelle					
Droit	47	49	43	20,523-88,120	49,527
Administration et service extérieur					
Services administratifs	3	3	4	13,912-57,987	36,304
Administration des programmes	19	19	18	13,912-57,987	27,909
Soutien administratif					
Commis aux écritures	15	13	5	12,932-31,743	21,779
Secrétariat	50	54	49	12,636-31,946	22,534

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionels au 31 octobre 1985. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

B. Analyse des coûts

Tableau 8 : Coût total du Programme en 1986-1987 (en milliers de dollars)

	Dépenses de fonctionnement 1986-1987	Plus autres couts	Coût total	Coût total 1985-1986
Bureau de Services juridiques des pensions	5,551	507	**6,058**	5,366

Les autres coûts de $507,000 comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	363
• autres services fournis gratuitement par d'autres ministères	144